



# Rapport de responsabilité d'entreprise

Engagements RSE **2019**



LABRADOR  
GROUP

## SOMMAIRE

p. **01**

Mot du Président

p. **02**

Qui sommes-nous ?

p. **04**

Notre démarche

p. **07**

Nos enjeux 2020

p. **08**

**Éthique des affaires :**  
adopter une conduite  
exemplaire

p. **13**

**Collaborateurs :**  
un nouveau modèle  
à co-construire

p. **19**

**Partenaires et clients :**  
mode collaboratif activé

p. **23**

**Environnement :**  
limitation de notre empreinte  
environnementale

p. **28**

Table de concordance



## Labrador est une entreprise d'entrepreneurs engagés

Donner envie...

Les entreprises sont imparfaites, à l'image des humains qui les composent. Pour changer le regard que nous portons sur celles-ci, nous devons avant tout être sincères et modestes. Quand il est question de présenter une démarche RSE, nous commençons par partager nos valeurs et définir nos engagements concrets et publics. Nous pensons même devoir faire un peu plus. Ce petit plus, c'est partager notre énergie et notre optimisme à vouloir changer le monde. C'est porter avec passion la transparence de l'information et l'essor de la bonne conduite chez nos clients. Cela nous oblige en retour à l'exemplarité de notre propre démarche d'entreprise.

Nous sommes heureux des progrès que nous réalisons chaque année, qui nous ont permis de décrocher le label EcoVadis Or et de nous associer à l'initiative Global Compact Advanced depuis 2 ans. Nous savons aussi que notre responsabilité d'entreprise nous engage sur la durée. Cet engagement doit pouvoir se démontrer et les résultats doivent être des preuves, sinon ce ne sont que des mots.

Une déclaration sincère, à l'opposé d'une communication déclarative, commence par évoquer les difficultés liées à notre métier, pour l'instant très saisonnier. Il entraîne de forts enjeux humains sur lesquels nous concentrons toute notre énergie.

Bienvenue chez Labrador, nous ne sommes pas parfaits, mais nous essayons tous les jours.

Bonne lecture,  
**Laurent Rouyrès**  
Président

# QUI SOMMES-NOUS ?

## NOTRE VISION

Une information d'entreprise juste et accessible à tous est un puissant levier de création de confiance pour les entreprises.

## NOTRE MISSION

Accompagner les entreprises vers une information plus efficace et plus pédagogique pour leurs parties prenantes.

## NOTRE MÉTIER

Architecte de l'information d'entreprise de confiance en France, aux Etats-Unis et demain en Europe.

## NOTRE DÉFI

Convaincre les entreprises de l'importance d'avoir une information financière, extra-financière, juridique et éthique transparente et pédagogique.

## NOS ACTIVITÉS

Conseil ● Rédaction ● Création ● Édition ● Traduction ● Langage clair

## NOS ATOUTS

Une entreprise agile et créatrice de valeurs

17,4 M€

CA\* du Groupe en 2019

+4,6%

Évolution du chiffre d'affaires groupe en 2019

78

Collaborateurs

70%

Femmes

Parité au sein de la Direction : 40%

30

Métiers

5

Événements de place annuels

Une implantation internationale



Notre activité en 2019

208 DDR\*\*

édités

158 DDR

traduits

71 proxies\*\*\*

édités aux États-Unis

37

rappports annuels

8

codes de conduite

\* Chiffre d'affaires. \*\* Document de référence. \*\*\*Équivalent américain de la brochure de convocation

# Notre démarche

Depuis sa création, le groupe Labrador a toujours placé l'humain, l'éthique et la transparence au cœur de son projet d'entreprise. Nous accompagnons au quotidien nos clients dans la publication d'une information pédagogique, précise, comparable et responsable. Ainsi, nous créons de la valeur pour les entreprises et pour la société en général.

## 1. La responsabilité au cœur de nos missions

Chez Labrador, nous pensons que la mission d'une entreprise est unique. Elle est composée de deux volets intimement liés :

- la recherche d'une croissance durable ;
- la contribution aux enjeux sociétaux, économiques et environnementaux qui l'entourent.

C'est pourquoi la démarche RSE, le métier et la stratégie de l'entreprise vont de pair. Notre responsabilité s'incarne par exemple dans la pratique de notre activité tout comme dans les prestations que nous réalisons pour nos clients. Nos clients attendent de nous des prestations de qualité, des conseils

pertinents, ainsi qu'une solide expertise en matière d'information réglementée. Nous accompagnons plus de 200 grands groupes en France et aux États-Unis dans le conseil, la création, l'édition, la rédaction et la traduction en Langage clair de documents financiers, juridiques, éthiques et extra-financiers. Nous répondons aux besoins du marché pour créer de la confiance dans l'économie.

Mais la RSE c'est aussi une volonté interne de développer et d'améliorer en continu notre qualité de vie en entreprise et de nourrir notre sentiment de fierté à en faire partie.

## 2. Sept valeurs fortes – trois principes fondamentaux

### Les valeurs Labrador

**HUMANITÉ**

L'humain avant tout

**ENGAGEMENT**

On ne lâche rien

**COLLECTIF**

Ma réussite passe par celle de tous les autres

**CONVICTION**

Nos idéaux nous animent

**ANTI-CONFORMISME**

Bousculer pour réinventer

**PERFORMANCE**

Mieux, plus haut, plus loin

**JOIE DE VIVRE**

Joyeusement sérieux, sérieusement joyeux

L'esprit Labrador se fonde sur sept valeurs essentielles. Elles guident le travail et le comportement des collaborateurs aussi bien en interne qu'à l'égard de nos clients, partenaires et fournisseurs. Une concertation collaborative a permis de choisir ces valeurs qui incarnent l'esprit Labrador.

Trois principes fondamentaux, ancrés dans les pratiques de Labrador, complètent ces valeurs.

#### INTÉGRITÉ

Le fondement de toutes les décisions et actions des collaborateurs. L'intégrité implique la loyauté vis-à-vis du groupe Labrador et la volonté d'agir dans l'intérêt des clients en toute confidentialité.

#### TRANSPARENCE

Source de confiance entre les collaborateurs et la direction mais aussi avec nos clients, elle implique de donner une information claire, précise, objective et rapide.

#### GENTILLESSE

C'est une force pour l'entreprise. Labrador traite chaque *Labradorien* avec respect, quelle que soit sa fonction. Nous sommes convaincus que la gentillesse et la bienveillance sont communicatives : elles participent à l'épanouissement de nos salariés, qui la transmettent à nos clients et partenaires, et inversement. Cet état d'esprit augmente la motivation et la réussite, car dans l'échange, chacun s'adresse à la partie positive de l'autre.

### 3. Le collectif RSE

En 2017, nous avons structuré notre organisation en créant un collectif RSE.

En 2019, 6 collaboratrices volontaires composent ce collectif. Toutes viennent de diverses fonctions et entités du Groupe.

- **Camille Croisé** : Responsable développement (Labrador Information Design)
- **Charleyn Pensivy** : Responsable de clientèle (Labrador Language Services)
- **Julia de Queiros** : Responsable études, conseil et transparence / Coordinatrice du projet Liu (Labrador Is Unique)
- **Julia Béraud** : Responsable de clientèle (Labrador Language Services)
- **Marie-Olga de Solages** : Responsable communication et marketing (Terre Neuve)
- **Emily Weddington** : Responsable communication et marketing (Labrador USA)

Le collectif a plusieurs missions :

- coordonner et diffuser la démarche à l'extérieur et à l'intérieur de l'entreprise ;
- mettre en place des plans d'actions et des indicateurs ;
- offrir un contact et un point de vue RSE pour les collaborateurs et la Direction ;
- encourager les initiatives sociétales, sociales et environnementales en interne ;
- obtenir des labels et des certifications qui prouvent notre démarche et valorisent la réputation de l'entreprise.

En 2017, le comité a d'abord piloté un travail d'analyse de matérialité et a publié, en janvier 2018, un premier rapport RSE adhérent aux principes du Global Compact.

Il a coordonné les démarches auprès d'EcoVadis et a ainsi obtenu le Label Or.

Il a contribué à la finalisation et à la diffusion de la Charte Éthique du Groupe en France et aux États-Unis.

Enfin, il a porté devant la Direction un projet de 11 enjeux RSE propres à l'entreprise à relever d'ici 2020.

**LABELS ET PUBLICATIONS RSE**

**Statut GC Advanced du Global Compact des Nations Unies atteint**

NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL

**3<sup>e</sup> édition du rapport RSE publié en français et anglais**

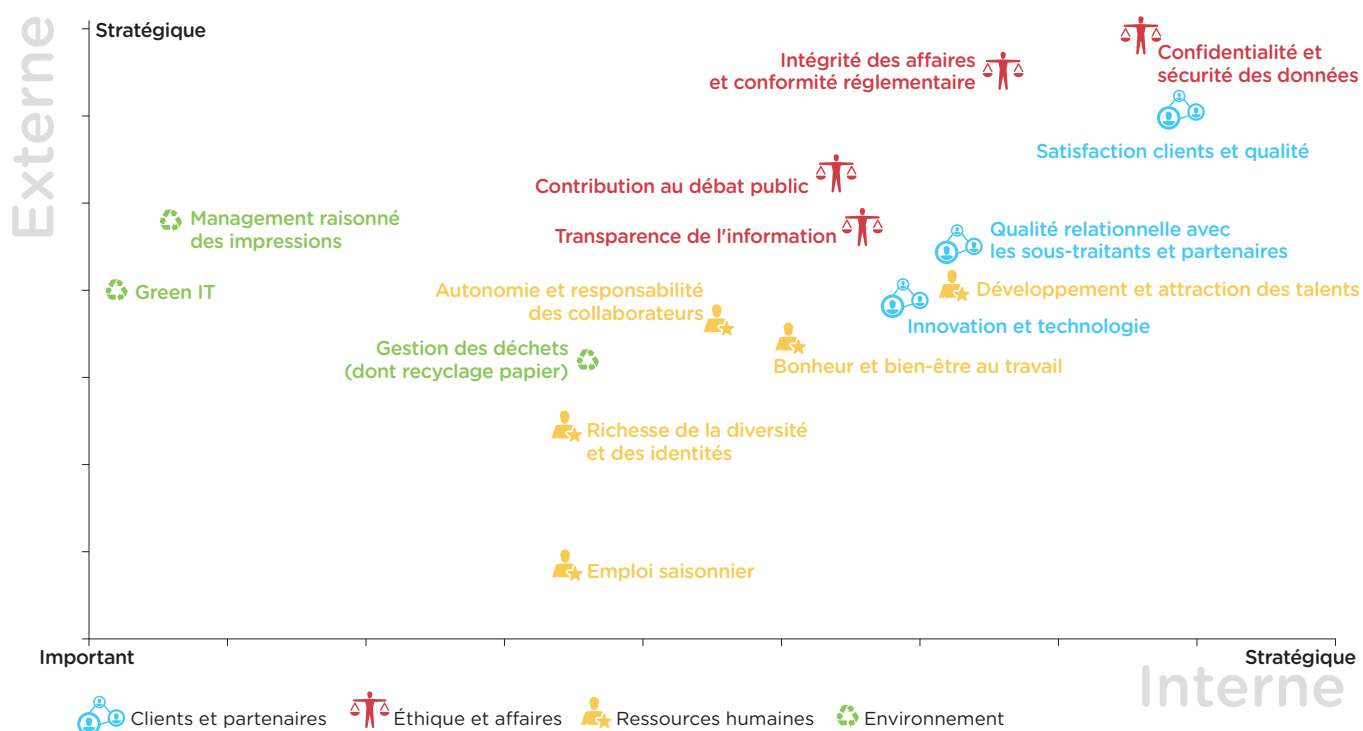
**Ce rapport RSE 2019 a une note de clarté de 68 %. Sa note était de 45 % en 2018. (Source : Plainly)**

**1 Label OR EcoVadis**

**1 Charte Éthique Groupe diffusée en France et aux États-Unis**

**1 Charte Achats Responsables**

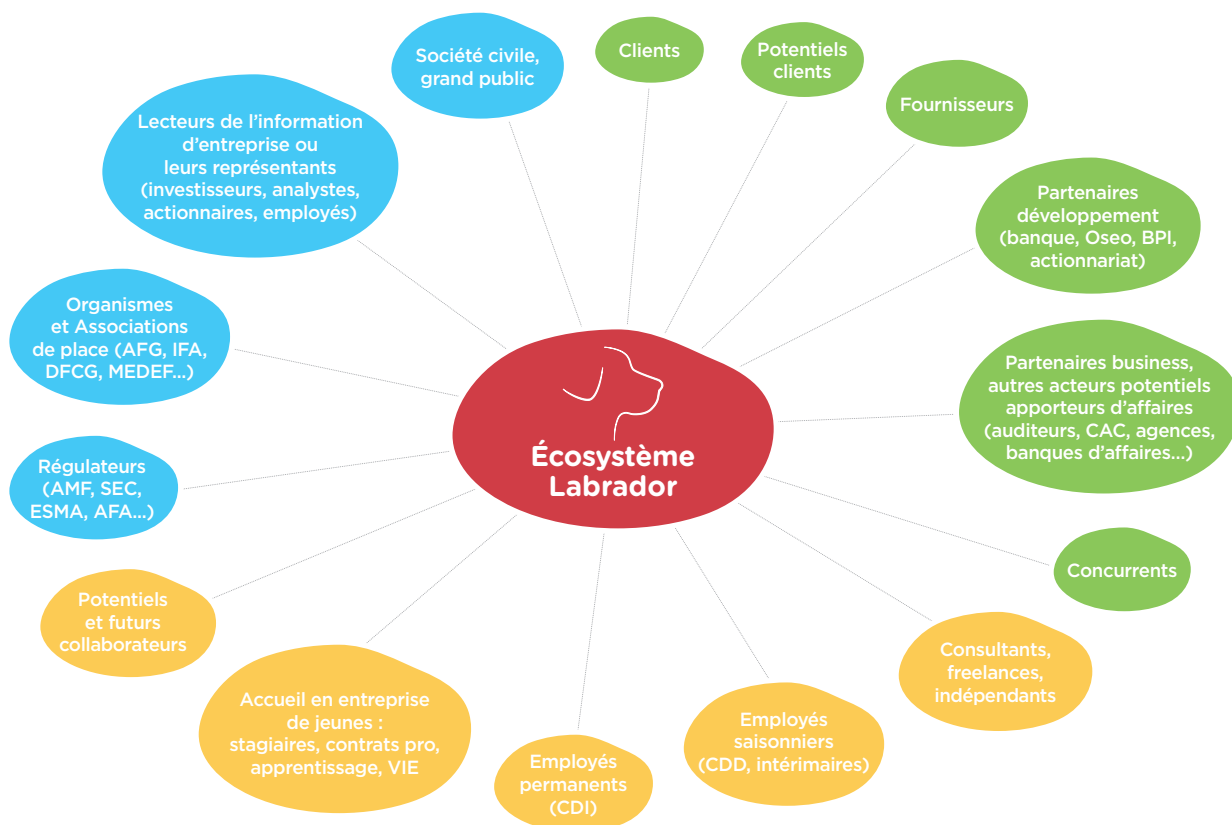
### 4. La matrice de matérialité



## 5. À l'écoute de nos parties prenantes

Il est primordial que nous soyons en permanence en interaction avec nos parties prenantes, en France et aux États-Unis. Grâce à ce dialogue et à cette mise en place de projets communs, nous pouvons innover et créer des partenariats productifs et pérennes.

### Modes de dialogue avec notre écosystème



#### ● Sphère communauté financière

- Blog sur l'information réglementée
- Publication ou co-publication de *benchmarks* et études
- Organisation d'événements de place
- *User Group* d'Analystes et Gérants
- Participation à des tables rondes, groupes de travail, consultations, interventions en conférence, prises de parole publiques

#### ● Sphère sociale

- Questions réponses mensuels avec la Direction
- Représentants du personnel
- Newsletters « Happy News » et « Traducteurs »
- Mesure du bonheur en entreprise
- Questionnaires de satisfaction, d'étonnement, boîte à idées, livret d'accueil
- Sessions de formation
- Visite d'étudiants, stages découverte...

#### ● Sphère affaires

- Blog sur l'information réglementée
- Publication ou co-publication de *benchmarks* et d'études
- Organisation d'événements de place, de *networking*, de soirées
- Participation à des tables rondes, groupes de travail...
- Enquête satisfaction annuelle
- Charte achats responsables

#### Collaborateurs

- Entretien d'évaluation annuel ;
- *Newsletter*, Happy News ;
- Réunion mensuelle Q&R ;
- Soirées et événements Labrador ;
- Déjeuners en petit comité avec le Président.

#### Fournisseurs et partenaires

- Enquête de satisfaction ;
- Soirée annuelle Labrador ;
- Questionnaires RSE.

#### Clients

- Événements et conférences :
  - Grands Prix de la Transparence ;
  - Observatoire de la communication réglementée ;
  - Soirée annuelle ;
  - Panorama de la Gouvernance ;
- Réunions : commerciales, conseil, lancement, briefs, débriefs, etc. ;
- Blog Labrador ;
- Enquêtes de satisfaction.

#### Organisations professionnelles, pouvoirs publics

- Participation à des commissions/ groupes de travail ;
- Organisation de groupes de travail : *User Group*, Comité scientifique, Comité Multimétiers ;
- Interventions dans des conférences et débats publics (associations Cliff, C3D...) ;
- Entretiens individuels et interviews.



# Nos enjeux 2020

Objectifs de développement durable	Piliers/Engagements	Objectifs	État d'avancement	
			2018	2019
<b>● PILIER ÉTHIQUE DES AFFAIRES</b>				
16.a	Sécurité des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>former tous les collaborateurs à la cyber sécurité</li> <li>cartographier les zones de risques liés à la sécurité des données par rapport à notre activité</li> </ul>		
1 - 2 - 10 - 4	Développer l'engagement solidaire de Labrador	<ul style="list-style-type: none"> <li>participer à une journée de solidarité, incluant tous les collaborateurs</li> </ul>		
<b>● PILIER COLLABORATEURS</b>				
4	La formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>investir et développer les talents et l'employabilité de nos collaborateurs</li> </ul>		
3	Le bien-être	<ul style="list-style-type: none"> <li>faciliter l'accès au télétravail en rédigeant une Charte et en instaurant un plafond de 44 jours annuels de télétravail autorisés</li> </ul>		
3-8		<ul style="list-style-type: none"> <li>mesurer la satisfaction collaborateur de façon plus transparente, en faisant appel à un prestataire externe</li> </ul>		
<b>● PILIER CLIENTS ET PARTENAIRES</b>				
8-10	Un choix responsable de nos fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>inclure un questionnaire RSE stratégique à notre procédure d'appel d'offres</li> <li>s'engager à travailler avec des partenaires ESAT</li> </ul>		
<b>● PILIER ENVIRONNEMENT</b>				
12-9	Mesurer et sensibiliser aux enjeux du Green IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>mesurer l'impact IT de notre activité et mettre en place un programme de sensibilisation externe et interne</li> <li>mesurer et diminuer notre masse annuelle de mails échangés</li> </ul>		
	Sensibiliser sur la gestion des déchets	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser en interne une opération annuelle sur un éco-geste</li> </ul>		

: Objectifs atteints    : Objectifs en cours    : Objectifs à lancer

# Éthique des affaires : adopter une conduite exemplaire

Labrador s'engage à relayer la bonne conduite des entreprises auprès du plus grand nombre. Garantir l'exemplarité dans la conduite de nos affaires représente une condition absolue pour maintenir la confiance de nos clients et partenaires. Pour promouvoir les bonnes pratiques, Labrador a également noué des relations privilégiées avec de nombreux acteurs institutionnels et économiques de la place financière et issus des communautés scientifiques et académiques.

Pour prioriser nos actions, nous avons identifié dans la matrice de matérialité trois thématiques prioritaires en éthique des affaires :

1

**La sécurité  
des données**

2

**La transparence  
de l'information**

3

**La diffusion des bonnes  
pratiques de place**

💡💡 *L'éthique est personnelle : chacun a la sienne. Pourtant l'entreprise doit faire respecter des règles communes là où le moindre écart met l'édifice en danger. Voilà pourquoi la pédagogie est le levier indispensable au juste comportement. Il ne suffit pas de le dire, il faut être certain d'avoir été compris, et mieux encore, de faire adhérer.* 💡💡

**Laurent Rouyrès**, Président.

## 1. Sécurité des données

### S'engager en matière de cybersécurité

Dans notre métier, nous manipulons tous les jours des données sensibles (financières, juridiques, éthiques, RH...). Elles figurent dans les documents d'informations réglementées ou stratégiques que nous confions nos clients. La sécurité et la confidentialité des données sensibles représentent donc un enjeu éthique majeur pour nos clients comme pour Labrador.

Nous avons donc conçu et appliqué des processus robustes qui sécurisent les flux d'informations dans nos cycles de production. Ils ont été conçus pour que l'innovation et l'ultra sécurité se fassent au service de l'utilisateur final et non à ses dépens, par exemple en sécurisant le travail collaboratif chez nos clients et en interne.



Si nous faisons bien notre boulot, l'utilisateur ne s'aperçoit de rien. La sécurité doit servir la simplicité et la réactivité des échanges dont nous avons besoin dans notre métier.

**Benoît Rondeau,**  
Directeur des Services Informatiques

**10%**

du chiffre d'affaires investi  
dans les outils et  
la sécurité des données

### TESTS DE HACKING

Un cabinet indépendant a réalisé trois tests d'intrusion sur notre plateforme de production collaborative depuis 2015. Menés avec ou sans identifiants utilisateurs (« grey box » et « black box »), ces tests s'ajoutent aux audits sécurité auxquels nous soumettons régulièrement nos clients français et américains. Même si le match contre les cyber-risques n'est jamais gagné et que nous conservons toute notre vigilance, c'est pour l'instant un 3-0 pour Labrador.

➔ **Preuve de la robustesse de nos procédés : 1 incident déclaré depuis 25 ans, en 2007.**

Nous avons notamment mis en place les dispositifs et investissements suivants :

### Sécuriser l'information sensible de nos clients :

- siège parisien : locaux sécurisés, accueil physique personnalisé, accès protégé par deux lecteurs d'empreintes digitales ;
- siège américain : locaux sécurisés, accueil physique personnalisé ;
- plateformes sécurisées d'échange et de production de documents : transport crypté des données, données au repos cryptées ;
- intégration du *Single Sign-On* (SSO) dans notre plateforme de travail collaboratif en ligne (EOL et Cockpit) ;
- serveurs virtuels cryptés individuels pour chaque client ;
- hébergement des données chez un spécialiste de l'infogérance et de la sécurité (serveurs en salle blanche sécurisée, *backups*, etc.) ;
- fibre optique privée (fibre noire) entre le *cloud* externe et le siège ;
- audits sécurité réalisés à la demande de clients par des tiers externes ;
- tout document de travail papier détruit professionnellement avec certificat *Shred-it* ;
- dispositif de restauration de notre production immédiate et sous une demi-journée.

### Les + sécurité Labrador

Dépôt

Stockage

Edition

Livraison

<b>Risque humain</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux locaux par identification empreinte digitale.</li> <li>• NDA signé par tout intervenant.</li> </ul>
<b>Risque panne électrique / internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 liaisons sur site : Fibre privée (principale), Fibre Orange (secondaire), portail captif Wi-Fi (secondaire), relais 4G.</li> <li>• Redondances des Serveurs.</li> <li>• Accès au réseau interne sécurisé (Ethernet et Wi-Fi)</li> </ul>
<b>Risque intrusion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès SSO</li> <li>• Données chiffrées en transit comme au repos</li> <li>• Hébergement en Datacenter français sur le sol français (IDF et Nord)</li> <li>• Audit annuel de Sécurité : Tests d'intrusion</li> </ul>
<b>Risque incendie / inondation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PCA en cas de sinistre : 100 % des chargés de production sont équipés d'un ordinateur portable.</li> <li>• <i>Cloud</i> Labrador : accessibilité 99,9 %.</li> </ul>
<b>Risque stockage / sauvegarde</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PCA en cas de sinistre : 100 % des chargés de production sont équipés d'un ordinateur portable.</li> <li>• Données sauvegardées <i>Cloud</i> Labrador : garantie de disponibilité de 99,9 %.</li> <li>• Temps de rétablissement garanti : &lt; 30 minutes (EOL)</li> </ul>

### Gérer la confidentialité et les risques d'initiés :

- contrat de confidentialité signé par chaque collaborateur, prestataire et avec le client ;
- chartes informatique et éthique signées par l'ensemble des collaborateurs ;
- liste d'initiés en permanence à disposition du client conformément à la réglementation MAR (règlement européen Abus de marché) ;
- possession d'actions strictement encadrée pour les salariés Labrador ;
- dispositif d'alerte et de *tracking* en cas d'intrusion physique et *data* ;
- collaborateurs formés aux enjeux de sécurité (charte éthique, charte informatique, formation sécurité des données, MOOC cybersécurité) ;
- politique interne et culture de la confidentialité forte.



### Concilier sécurité des données, innovation et simplicité d'usage :

- respect de la loi Informatique et Libertés ;
- aucune donnée personnelle stockée, conformément au règlement général européen sur la protection des données (RGPD) ;
- utilisation d'outils CRM et d'e-marketing professionnels et leaders sur leur marché, octroi de droits d'accès nominatifs et sécurisés aux utilisateurs ;
- nouveauté 2019 : Labrador Cockpit, une interface de pilotage projet unique, collaborative et ultra-sécurisée ;
- formation des contributeurs et hotline technique 24/24 en saison ;
- investissements importants en R&D notamment des partenariats sur les technologies de gestion des données (*data*) qui doivent répondre à tous nos standards de sécurité avant d'être co-développées et co-gérées avec nos experts métiers. En chiffres : 10 % du chiffre d'affaires est investi dans les outils, l'hébergement et la sécurité des données.

### Les partenaires historiques de la recherche et développement Labrador

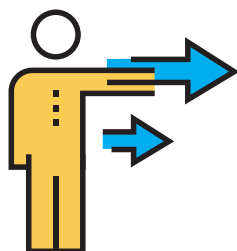
- Éligibilité au Crédit Impôt Recherche depuis 2009.
- La BPI et les banques françaises financent et accompagnent Labrador dans ses projets de R&D à hauteur de 3 millions d'euros en 2019.



**Engagement 2020-2022 :** Intégrer à notre dispositif éthique un code de déontologie sur l'utilisation du Langage Clair au profit de l'intérêt général et pour le bien commun.

## 2. Transparence de l'information

### Accompagner les émetteurs vers les bonnes pratiques



Le SBF 120 constitue le panel de l'Étude Transparence que nous réalisons depuis 10 ans. Cela représente 7 millions d'employés dans le monde et près de 2 000 milliards de capitalisation boursière.

La Transparence se définit en 4 piliers : Accessibilité, Précision, Comparabilité et Disponibilité de l'information. Ils se vérifient grâce à de très nombreux indicateurs, appelés critères de Transparence. Pris séparément, ils ne sont pas spectaculaires. Ensemble, ils démontrent une véritable volonté d'améliorer la qualité de l'information délivrée et de faciliter la compréhension de l'entreprise. Initiée par certains avant d'être suivie par l'ensemble de la place, cette démarche transforme au fil des années les meilleures pratiques en standards qui s'exportent ensuite bien au-delà du SBF 120.

Et les résultats sont là : 10 ans après la 1<sup>re</sup> édition de l'Étude Transparence (octobre 2009), l'information est publiée beaucoup plus tôt, elle est plus précise et pédagogique. Tous nos indicateurs montrent des progrès tangibles, même s'il reste du chemin à parcourir en matière de simplicité et de clarté du langage. Cette information de qualité engendre la confiance des marchés, clé de voûte d'une création de valeur durable.

## 2019 : les Grands Prix de la Transparence célèbrent leurs 10 ans avec de nouvelles déclinaisons en France et une première édition aux USA



La 10<sup>e</sup> édition des Grands Prix de la Transparence (octobre 2019) a récompensé les entreprises championnes de la Transparence en présence de Bernard Cazeneuve, ancien Premier ministre, devant plus de 250 invités et 50 étudiants.

À l'occasion de cet anniversaire, les Grands Prix s'ouvraient pour la première fois au-delà des sociétés du SBF 120 (mid caps et sociétés non cotées) ainsi que vers deux nouveaux secteurs : les gestionnaires de fonds (site Internet) et les assurances et mutuelles (rapport prudentiel). Nous avons également sollicité les étudiants de l'IAE Sorbonne pour désigner le premier Grand Prix des Lecteurs de la Charte éthique.

Pour leur première édition, les *Transparency Awards* ont également connu un vif succès outre-Atlantique. La première publication était pour une PME aussi ambitieuse que l'enjeu : 93 critères ont été collectés sur 3 documents du Fortune 250 (*Proxy statement*, *Form 10-K* et site investisseur), soit 23 000 données.

L'Étude a rencontré un large écho : la montée sur scène à Paris avec interview vidéo du vice-président de Coca-Cola, société lauréate toutes catégories, un webinar suivi par 350 inscrits, les félicitations du Président du NIRI (association des Relations Investisseurs) dans sa newsletter, la mention des Grands Prix par plusieurs Lauréats sur leurs sites Internet (Blackrock, Southern Company) et plus de 570 retours média dont Forbes, Bloomberg et Yahoo Finance. Sans compter la fierté de notre équipe américaine qui a réussi son défi.



**Engagement 2020-2022 :** nous souhaitons poursuivre le déploiement des Grands Prix aux États-Unis et en France par une ouverture à de nouveaux panels et secteurs, et en Europe demain. Ainsi, nous participons à notre échelle à l'essor des bonnes pratiques d'information d'entreprise dans le monde.

### La Transparence en chiffres

- **1 Comité scientifique** composé de 10 personnalités indépendantes issues d'organismes et d'associations qui représentent tous les utilisateurs de l'information ;
- **294 critères publics**, objectifs et universels, examinés sur 7 supports d'information
- **25 critères Langage clair** ;
- **+ de 73 000 données** collectées et analysées en France et aux États-Unis ;
- **1<sup>ers</sup> Grands Prix Charte Éthique** depuis 2017 ;
- **1<sup>ers</sup> Grands Prix de la clarté** depuis 2018.

### LABRADOR ET LA DIFFUSION DES BONNES PRATIQUES DE GOUVERNANCE

La gouvernance est aujourd'hui au cœur de l'analyse de la performance des entreprises. Les agences de notation, les analystes ou les actionnaires la scrutent pour demander toujours plus d'informations et de transparence. Or, une bonne gouvernance c'est d'abord une gouvernance claire et comprise de tous. L'action de Labrador dans ce domaine :

- **l'étude « Panorama de la Gouvernance » avec EY et Ethics and Boards** : l'analyse de 220 sociétés de 4 pays européens grâce à 150 critères de gouvernance, validés par un comité scientifique (OCDE, HCGE, Euronext). Les conclusions et les meilleures pratiques sont présentées lors de deux événements réunissant les acteurs de la place financière et lors de rendez-vous individuels gratuits. Aux États-Unis, une étude sur la rémunération des dirigeants a été co-réalisée avec Equilar (2017-2018) ;
- **notre pôle Conseil** accompagne nos clients vers les meilleures pratiques de pédagogie de la gouvernance. Il s'appuie sur les nombreux travaux de recherches conduits tout au long de l'année (*benchmarks* France et États-Unis, *User Groups*, critères Transparence, échanges avec des experts, tables-rondes, etc.).



### 3. Acteur de place engagé

Dans une époque d'inflation des contenus ("infobésité") et de défiance du citoyen, nous avons la conviction qu'une information d'entreprise juste et accessible à tous crée de la confiance. Nous concrétisons cette conviction en tant qu'acteur économique avec nos clients, mais aussi en partageant le fruit de nos recherches avec tous, pour faire bouger les lignes plus vite.

#### Un blog d'informations au service des bonnes pratiques

Le blog Labrador, c'est un billet hebdomadaire qui traite de l'actualité métier avec :

- des conseils pratiques ;
- un indice chiffré pour comparer les bonnes pratiques ;
- une sélection d'articles de presse et de rendez-vous de place à ne pas manquer.

Chaque semaine, plus de 500 lecteurs lisent le billet (pour 2 000 abonnés actifs), et ce depuis 11 ans en France et 4 ans aux États-Unis. L'abonnement est gratuit et accessible à tous.

#### NOS PUBLICATIONS

- **60 billets de blog** publiés en France et aux États-Unis
- **Les travaux du User Group** (12 investisseurs et gérants) **et du Comité multi-métiers de l'ESEF**
- **4 éditions du Guide de l'économie comportementale « nudge »** en collaboration avec BVA
- **6 études** publiées par an
- **Les vidéos** des interventions aux Grands Prix de la Transparence

#### Contribution au débat public

Nous échangeons régulièrement avec plus de 200 acteurs de marché (régulateurs, représentants des grands lecteurs, associations de place, scientifiques, experts, conseils, avocats...). Ensemble, nous construisons et promovons les meilleures pratiques d'une information d'entreprise de confiance.



Dans ce contexte, nous :

- présentons les résultats de nos travaux sur le Langage clair, la pédagogie et le design de l'information aux régulateurs (au moins 2 fois par an) ;
- co-publions des études sur les bonnes pratiques avec des partenaires (EY, Ethics and Boards, Equilar, BVA...) ;
- diffusons nos propres études et *benchmarks* gratuitement et à compte d'auteur en France et aux États-Unis ;
- organisons chaque année les Grands Prix de la Transparence ;
- avons développé une méthodologie scientifique et un algorithme du Langage clair avec une *start-up* française ;
- participons aux consultations et groupes de travail des associations de place (SFAF, Society for Corporate Governance, Cliff [membre-partenaire], OCDE, MEDEF, ESMA...) ou les organisons (Comité scientifique Transparence, *User Group*, Comité multimétier) ;
- intervenons et participons régulièrement aux conférences, séminaires et tables rondes des Corporate Secretary et thecorporatcounsel.net aux États-Unis ;
- effectuons des recherches sur l'« eye-tracking » pour tester en temps réel le comportement de l'œil humain face à une information.

#### NOUVEAUTÉ 2019 : LE COMITÉ MULTIMÉTIER ESEF

Le Comité scientifique de la Transparence existe depuis 2009. Depuis 2016, nous travaillons avec un User Group regroupant 12 analystes et gérants représentatifs du marché boursier français (4 éditions). En 2019, nous avons lancé un nouveau groupe de travail : le comité multimétier autour de l'ESEF (Format européen électronique standardisé).

Notre objectif est qu'il devienne un collectif de référence sur les meilleures pratiques de ce nouveau format de reporting, afin d'anticiper la numérisation de l'information des entreprises. Son rôle est donc de partager les bonnes pratiques de mise en place de ce nouveau format d'information.

# Collaborateurs : un nouveau modèle à co-construire

Pour accompagner notre croissance, tout en conservant une ambiance de travail positive, bienveillante et propice à la performance, nous avons réorganisé notre structure interne. Pour ce faire nous avons procédé en 3 étapes :

- 1 Analyser nos effectifs**
- 2 Elaborer une nouvelle stratégie RH**
- 3 Préserver le bien-être des collaborateurs**

## 1. Présentation du groupe Labrador et ses collaborateurs

78

Collaborateurs\*  
dont 69 en France

2018 50 → 55 2019

Embauche en CDI

L'effectif total moyen se compose de **30 %** de personnes en contrat à durée déterminée. Cette proportion importante s'explique par la saisonnalité de l'activité : le groupe Labrador réalise environ 54 % de son chiffre d'affaires annuel en 3 mois seulement (75,5 % en 6 mois). Chaque année, de nombreuses personnes viennent renforcer nos équipes de production pour nous permettre de répondre à cette augmentation d'activité.

Pour la France, l'effectif total moyen se compose de 33 % de personnes en contrat à durée déterminée en 2019 contre 37 % en 2018. Le ratio CDD / CDI s'est donc amélioré.

**Les femmes représentent 70 %** des effectifs du groupe. Cependant, ce ratio hommes / femmes est inverse aux États-Unis où nous comptons 44 % de femmes et 56 % d'hommes.

La répartition des managers est proportionnelle à la répartition par genre. En effet, 88 % des managers sont des femmes. En revanche, la proportion d'hommes ayant un poste managérial (23,5 %) est équivalente à celle des femmes (23,4 %). Concernant la direction, elle se compose à 40 % de femmes.

Les expertises métiers présentes au sein de l'agence nécessitent un personnel qualifié. Cela se traduit par un taux de personnel cadre de 83 %.

41,4 ans

âge moyen

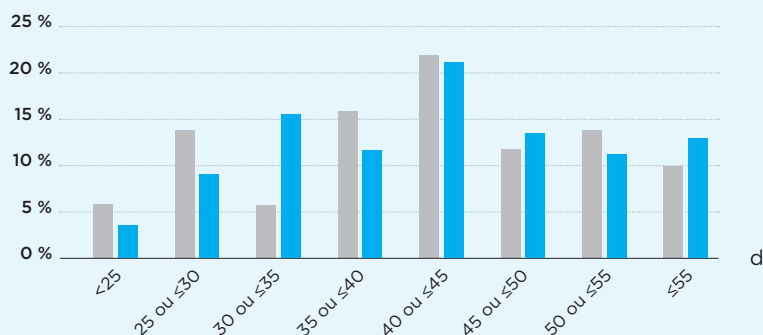
6 ans

d'ancienneté  
en moyenne

10

nationalités

PYRAMIDE DES ÂGES



3%

des salariés  
du groupe travaillent  
à temps partiel

Il s'agit de femmes qui ont sollicité, ponctuellement ou non, une adaptation de leur temps de travail pour le conjuguer à leur vie de famille. Jusqu'à aujourd'hui, toutes les demandes de passage à temps partiel ont été acceptées.

### DES BIENFAITS DE LA DIVERSITÉ

Nous sommes convaincus que la diversité des âges, des parcours, des nationalités est une source d'enrichissement social et de performance économique. Nous encourageons tous les talents et veillons à n'appliquer aucune discrimination, qu'elle soit basée sur le sexe, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle, la religion ou les opinions politiques. Ces principes sont développés dans notre charte éthique.

## SÉCURITÉ ET SANTÉ : PRÉVENIR

L'activité de Labrador ne présente pas de risques majeurs pour la santé et la sécurité des collaborateurs. Nos efforts portent en priorité sur la prévention des risques psychosociaux, comme la gestion du stress. Toutefois, ont été mis en place :

- des **lecteurs d'empreintes digitales** à l'entrée du bâtiment et à l'entrée des bureaux ;
- un **sas d'accueil des invités** en journée, de la **télésurveillance** et une **protection par alarme** en soirée ;
- des **équipements anti-incendie** aux normes, révisés chaque année au mois de juillet ;
- un **service de taxis** pour les salariés qui quittent les bureaux tard le soir ;
- une **formation aux premiers secours** suivie par 30 collaborateurs ces deux dernières années. ;
- un **défibrillateur** ;
- des **couvertures santé et prévoyance d'entreprise pour tous les salariés** permanents et saisonniers, prises en charge à 50 % (santé) et 100 % (prévoyance) par Labrador.

L'absentéisme en France est passé de 2,57 % en 2018 à 5,47 % en 2019.

Cette évolution s'explique par l'augmentation du nombre de jours d'arrêts de travail, notamment :

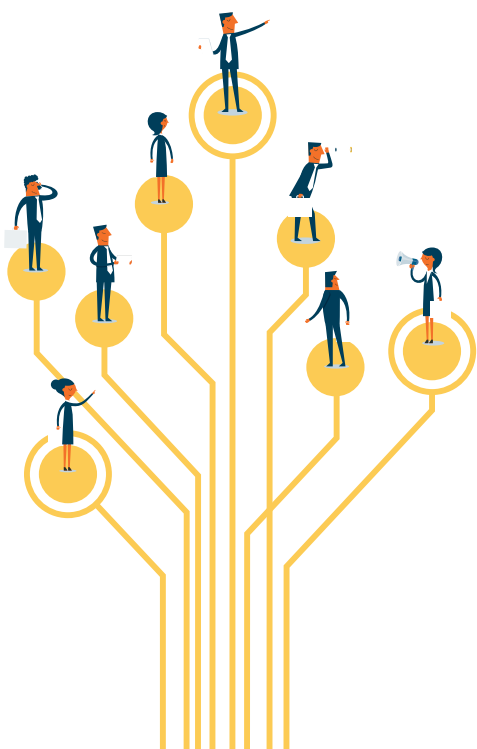
- trois absences longues cumulant à elles seules 418 jours d'arrêt, soit 43 % du nombre total de jours d'arrêt comptabilisés en France et 2,1 points de base du taux d'absentéisme ;
- un nombre de jours d'arrêt pour maternité ou congé parental qui s'élève à 226 jours, soit 23 % du nombre total de jours d'arrêt comptabilisés en France et 1,41 point de base du taux d'absentéisme.

1  
accident de travail  
(accident de trajet)

## 2. Les ressources humaines au cœur d'une stratégie de croissance

Le groupe Labrador a lancé en 2017 un plan stratégique de développement à horizon 2022. Depuis sa mise en place, nous avons enregistré une forte croissance 8,4 % entre 2017 et 2019. Une stratégie de croissance ne pouvant se limiter à un simple objectif de résultats comptables, elle s'accompagne d'une politique RH ambitieuse et adaptée.

### Mieux organiser nos ressources humaines pour préparer la croissance



En 2018, nous avons profondément réorganisé la structure de l'entreprise pour répondre à deux enjeux :

- 1) se doter d'une organisation qui puisse **soutenir la croissance** et se **déployer facilement** ;
- 2) **accompagner et préparer tous nos collaborateurs** à ce changement de dimension.

Nous avons donc mené plusieurs chantiers structurels en 2018-2019 :

- **L'intégration rapide de nouvelles équipes**, en interne et au sein de studios-partenaires de création et de production, testés et formés par nos experts métiers. Plusieurs de ces équipes sont désormais pérennisées (employés ou partenaires). Nous avons embauché de nouveaux collaborateurs au sein de toutes les entités.

Ce renforcement des équipes est intimement lié :

- au projet de réorganisation de l'entreprise en 5 pôles de compétences plutôt que par entité. Il a pour objectif de multiplier les synergies et les échanges de savoirs entre entreprises et entre métiers,
- à la meilleure définition des profils de poste de chaque collaborateur. Cela a pour but de clarifier les champs de responsabilités et de rééquilibrer la charge de travail par pôle de compétences.
- **Le lancement de deux programmes pour cultiver et enrichir** notre capital humain et anticiper l'évolution de nos métiers :
  - un programme collaboratif de formation interne ;
  - un programme de coaching des équipes managériales.
- **L'optimisation de l'environnement de travail**, pour rénover les locaux et optimiser les espaces communs de travail et de vie. Durant l'été 2018, des travaux avaient été ainsi menés afin de favoriser la mobilité et les échanges informels. Cet investissement s'élevait à 90 000 euros. Cette année encore nous avons investi 25 000 euros pour poursuivre l'aménagement et contribuer au confort des salariés et améliorer leurs équipements individuels (fauteuils ergonomiques, bureaux, ordinateurs nomades, éclairage, climatisation, etc.).



Grâce à ces trois initiatives, nous pouvons mieux répondre à des problématiques telles que le surmenage, la valorisation des qualifications des collaborateurs et la communication entre les équipes.

L'année 2019 nous a permis de faire un premier bilan de cette stratégie. Nous sommes toujours aujourd'hui dans la phase d'apprentissage et nous espérons que l'année 2020 portera ses fruits à la hauteur de nos investissements.

## Formation et valorisation des compétences



### Labrador s'efforce de valoriser les compétences de ses collaborateurs et de les développer au travers des initiatives suivantes :

- un entretien individuel annuel qui permet de faire le point sur le travail accompli par le collaborateur grâce à une grille d'évaluation commune à tous ;
- la mise en place d'objectifs collectifs (30 %) et individuels (70 %) récompensés par des primes ;
- la garantie d'une progression continue de ses qualifications ;
- un programme collaboratif de formation interne appelé les "Jeudis de la formation", lancé par la Directrice des Ressources Humaines ;
- un programme de coaching des équipes commerciales et relation clientèle pour les accompagner dans leurs activités commerciales ;
- des formations dispensées aux managers pour les accompagner dans leurs fonctions managériales ;
- un programme de formation des CDD dès leur arrivée, pendant le pic d'activité pour les former à nos outils, nos procédures internes et notre culture d'entreprise.
- la formation de tous les collaborateurs au Langage clair.

**1 463,5 heures**

de formation dispensées  
au total en France  
et aux États-Unis

dont **1 041,5 heures**

de formations internes

**19 heures**

de formation en moyenne  
par collaborateur

### FOCUS SUR LES DEVIS DE LA FORMATION

Les "Jeudis de la formation" sont des formations hebdomadaires dispensées pour et par les collaborateurs. Ces formations ont été lancées avec l'objectif de :

- donner à chaque métier un socle de connaissances communes ;
- rendre chaque labradorien acteur de son développement et ainsi cultiver et enrichir notre capital humain ;
- créer une émulation entre les *Labradoriens* pour partager leurs savoirs ;
- anticiper l'évolution de nos métiers.

Ces formations portent sur des thèmes variés comme : "Labrador, sa vision et ses marques", "Mieux parler de notre engagement RSE", "la Transparence", "notre offre Document de référence", "La gestion de crise", "Le prélèvement à la source", etc.

### 4 QUESTIONS

à Jenny Colas,  
Directrice de développement

#### Tu as participé aux "Jeudi de la formation", as-tu aimé le format ?

Oui, le fait d'avoir beaucoup d'interactivité et des jeux de rôles est primordial car cela permet une mise en situation immédiate. Par ailleurs, cela permet de constater tout de suite si les points clés sont acquis ou non.

#### Qu'as-tu pensé du coaching des équipes commerciales et relation clientèle ? Qu'est-ce que tu as le plus apprécié ?

J'ai apprécié l'écoute active du formateur qui lui a permis de peaufiner ses objectifs et son approche selon les profils des apprenants et de bien suivre les acquis dans le temps. J'ai apprécié également que le formateur n'arrive pas avec un agenda tout prêt mais qu'il s'adapte aux vécus et aux différents profils, ce qui fait la différence entre une formation et du coaching.

#### En quoi ces deux types de formations t'ont aidée dans ta mission et ton quotidien ?

C'est le côté pratique qui est précieux pour nous. Le fait de pouvoir appliquer tout de suite au quotidien ce que nous venons d'apprendre, grâce aux jeux de rôles. Nous n'avons jamais trop de mises en situation !

#### Est-ce que tu penses que Labrador t'apporte le soutien nécessaire dans ta mission au travers de ces programmes de formations ?

Je me sens soutenue car les formations sont non seulement régulières et variées, mais très fortement liées à notre quotidien, ce qui veut dire qu'elles seront renouvelées et revisitées en permanence. C'est ça être *Labradorien* !

## Lutte contre le surmenage et la surcharge de travail



Deux des facteurs clé du stress recensés dans notre enquête satisfaction sont la fréquence des interruptions et les nuisances sonores générées par le travail en bureaux ouverts.

En 2018, nous avons donc lancé une charte de télétravail qui autorise 44 jours de télétravail par an. Cette année, les élus du Comité Social et Économique ont validé cette charte.

Le parc informatique a été renouvelé pour équiper davantage de collaborateurs en ordinateurs portables. L'investissement en 2019 s'est élevé à 30 000 euros.

Nous espérons ainsi apporter plus de flexibilité et de performance aux collaborateurs dans la gestion de leur temps de travail ainsi qu'un meilleur équilibre vie professionnelle/vie personnelle en économisant le temps et le stress du transport quotidien.

📍📍 *L'objectif de Wittyfit est de faire entendre nos attentes auprès du top management, ce qui est un noble objectif. Si nous mettons cela en place, j'imagine que c'est pour prendre des mesures concrètes ensuite donc je suis très enthousiaste. Le plus de Wittyfit, à mon sens, c'est la transparence dans le suivi du traitement des demandes. Nous qui militons pour la transparence auprès de nos clients, j'ose espérer que nous serons à la hauteur des espérances :-)* 📍📍

Alexandre Klein, Responsable de développement

### TRANSFORMER LES ENQUÊTES DE SATISFACTION EN MOTEUR DE SOLUTIONS

Après avoir mesuré le bien-être à l'aide d'une enquête hebdomadaire fournie par la start-up Supermood en 2015 et 2016, Labrador a réalisé en janvier 2019 un sondage sur l'année 2018 auprès de l'ensemble de ses salariés en France et aux États-Unis. Les questions du sondage étaient référencées par catégorie, correspondant aux 7 valeurs du groupe.

**Suite à cette enquête, Labrador a décidé de franchir un nouveau pas dans l'écoute de ses salariés en prenant un nouveau partenaire extérieur : Wittyfit. Au-delà du recueil de la parole, cette enquête pousse chacun à devenir l'acteur des solutions.** Celles-ci sont concrétisées et évaluées rapidement afin de rectifier le tir si besoin.

Les différentes fonctionnalités proposées offrent également aux managers la possibilité de prendre régulièrement le pouls de leur équipe. Ils peuvent ainsi agir sans attendre la survenue d'un problème ou d'une difficulté. Cela permettra donc d'asseoir la mise en place des managers d'équipe :

- en leur donnant les moyens d'être de vrais relais de communication des décisions de la direction ;
- et en les impliquant davantage dans la gestion de leur équipe.

Une première enquête a été lancée *via* Wittyfit auprès des salariés ayant un contrat à durée indéterminée, en décembre 2019. Les premières retombées montrent que l'outil a été bien adopté par les collaborateurs, avec un **taux de participation de 75,4 %**. Wittyfit permet de mesurer, au travers d'un ensemble d'indicateurs, la satisfaction au travail et le niveau de stress ressenti par les collaborateurs. La moyenne du groupe pour l'indicateur "Satisfaction au travail" est de 6,3/10 et pour l'indicateur "Stress" de 6,5/10 ce qui est considéré comme un résultat satisfaisant par Wittyfit.

Nous espérons que ce nouvel outil nous permettra cette année un suivi plus efficace des plans d'actions.

### 3. Bien-être et convivialité au quotidien



#### 100 CHANCES 100 EMPLOIS

Depuis 2016, nous soutenons le programme d'insertion « 100 Chances 100 Emplois », réunissant un réseau de grandes entreprises du SBF 120 qui soutiennent 30 bassins d'emploi à travers toute la France.

L'objectif sociétal et économique de cette association est de promouvoir l'égalité des chances chez de jeunes adultes (18-30 ans) de milieux défavorisés dans le cadre d'un parcours personnalisé d'insertion professionnelle.

Labrador est membre du Conseil d'administration depuis deux ans.

100 Chances 100 Emplois, c'est :

- 67 partenaires dont 53 entreprises,
- 63 jeunes en cours d'accompagnement,
- 205 réinsertions durables,
- 310 jeunes réintégré depuis 2004.



#### L'esprit Labrador en trois lettres : Liu (Labrador is unique)

Le bien-être et l'épanouissement des collaborateurs font partie de nos enjeux prioritaires. Ils régissent nos interactions et s'incarnent dans nos valeurs (le collectif, l'anticonformisme et la joie de vivre). La démarche Liu, lancée en 2015, reflète bien cet état d'esprit. Ce projet collaboratif vise à apporter un souffle de bien-être et une touche de convivialité dans le quotidien des collaborateurs à travers les initiatives suivantes :

- **des massages shiatsu** tous les mercredis pendant le pic d'activité ;
- **des séances de sophrologie** pour réduire le stress ;
- une mise à disposition de **meubles ergonomiques** ;
- une mise à disposition de **deux cuisines équipées et d'une terrasse arborée** ;
- **des ateliers pour apprendre à mieux maîtriser son stress et ses émotions** ou encore à mieux gérer son temps et ses priorités ;
- **des fruits et des chouquettes livrés** à l'agence chaque semaine pendant le pic d'activité ;
- **du thé et du café à volonté** à disposition des collaborateurs ;
- **une newsletter mensuelle et collaborative** en France et aux Etats-Unis (Happy News) ;
- **un événement de convivialité chaque mois** (Galette des rois, Chandeleur, Saint Patrick, soirée de Noël, soirée de fin d'année, etc.) ;
- **des événements aux USA et en France.**

À noter : le dispositif « activité bien-être » lors du pic d'activité (massage, sophrologie, gestion du stress, etc.) s'élève à 5 500 euros pour 3 mois et est ouvert à tous (hors dispositif « animations plaisir » : paniers de fruits, chouquettes, événements et soirées).

En 2019, nous avons choisi d'utiliser une plateforme collaborative (Windoo) pour organiser nos activités et événements, avec pour objectif d'améliorer l'expérience collaborateur. Cette plateforme permet à chacun d'accéder facilement au calendrier des activités proposées et de s'inscrire directement aux activités de son choix.

Cette plateforme propose aussi une boîte à outils collaborative ainsi que la possibilité de créer des groupes par centres d'intérêts. Ainsi, les *Labradoriens* peuvent prendre davantage d'initiatives et être acteurs de leur bien-être au quotidien. Nous comptons encourager l'usage de ces fonctionnalités en 2020.

#### Liu, vecteur de solidarité

Le collectif RSE s'est donné pour mission de promouvoir davantage la philosophie portée par le projet Liu. Les collaborateurs sont invités à partager leurs initiatives sociales. Ainsi, en 2018, nous avons lancé une récolte de dons dans le cadre de *Movember\**. Cette initiative avait été relayée jusque dans notre événement client « L'Observatoire » et notre blog afin de sensibiliser un maximum de personnes.

Par ailleurs, pour les fêtes de fin d'année, nous avons remplacé notre habituel « Secret Santa ». En effet, une jeune collaboratrice avait proposé que chacun des salariés apporte un cadeau utile (nourriture, produits d'hygiène, vêtements, etc.) à destination des personnes sans-abri. Ainsi, les paquets offerts par l'ensemble des salariés avaient été distribués par l'association Entourage le 25 décembre.

En 2019, nous avons organisé un petit-déjeuner solidaire dans le quartier en partenariat avec l'association Entourage. Nos collaborateurs, des personnes sans-abri ainsi que des habitants du quartier se sont donc retrouvés pour un moment de convivialité dans un café du quartier. Le petit déjeuner était offert par Labrador. Par ailleurs, nous avons proposé à ceux qui le souhaitaient d'offrir des cafés suspendus pour que des personnes sans-abri puissent en bénéficier. **Grâce aux dons des Labradoriens, nous avons ainsi pu offrir 120 cafés à des personnes en situation de précarité.**

\* *Movember* : mouvement mondial visant à sensibiliser l'opinion publique et à lever des fonds pour la recherche dans les maladies masculines telles que le cancer de la prostate.

## Le dialogue sous toutes ses formes

Au sujet des déjeuners avec le Président

👉👉 *Ce format est une opportunité très intéressante, l'occasion d'un échange constructif et en toute liberté, entre la direction et les collaborateurs.* 👉👉

Claire Joppin, Responsable de production

La proximité et l'échange font partie de la culture Labrador. Nous encourageons donc le dialogue sous toutes ses formes, lors de rencontres formelles et informelles organisées au cours de l'année parmi lesquelles :

- un **Q&R tous les deux mois** (session de questions / réponses libres entre les collaborateurs et la direction, organisé en France et aux États-Unis) ;
- **des activités et des événements mensuels renforçant la cohésion des équipes** (journée d'équipe, apéro de fin de saison, apéros d'équipe réguliers, etc.) ;
- la publication d'**une newsletter mensuelle collaborative (Happy News)** ;
- la présence de **deux représentants du personnel** et d'**un suppléant** à l'écoute des équipes de Labrador Paris.

**En 2019, des déjeuners informels ont également été organisés entre nos collaborateurs et le président de Labrador, avec comme objectif de favoriser encore plus le dialogue.** Chaque collaborateur a été invité à échanger avec le Président de manière informelle sur la stratégie de Labrador, son présent et son avenir, avec cinq à six autres collaborateurs ayant la même ancienneté.

### 4 QUESTIONS

à **Benoît Rondeau,**

Directeur des Systèmes d'information, sur les déjeuners avec le Président

#### **Qu'as-tu pensé de cette initiative ?**

J'ai trouvé l'initiative excellente, le dialogue n'est jamais meilleur que lorsqu'il est à l'initiative du boss lui-même !

#### **Est-ce-que tu as aimé l'ambiance ?**

L'ambiance d'un « déjeuner de famille », culturellement c'est nous, c'est français. C'est là qu'on se dit souvent les choses.

#### **As-tu trouvé cela utile ?**

Ce type de rendez-vous, annuel, ritualisé, est utile dès lors que ce qui y est dit se transforme en actions positives au bénéfice de tous, c'est-à-dire de l'entreprise.

#### **Est-ce-que tu t'es senti à l'aise ?**

Oui, merci ! Mais pas autant que la prochaine fois ;-)

# Partenaires et clients : mode collaboratif activé

Labrador travaille quotidiennement avec les entreprises cotées qui doivent répondre aux exigences réglementaires du marché. Une politique RSE efficace et opérationnelle permet d'entretenir la relation de confiance qui nous lie à nos clients et fournisseurs.

Partager les mêmes problématiques de développement durable que nos partenaires crée un langage et un engagement commun autour des mêmes valeurs :

1

La satisfaction client

2

L'innovation constante

3

Des partenariats durables

## 1. La satisfaction client, quête d'amélioration continue

### Taux de satisfaction client



Satisfaire et anticiper les besoins de nos clients pour mieux valoriser leur métier et leur entreprise, c'est notre priorité n° 1 depuis 25 ans.

Nos équipes mettent tout leur engagement et leur passion métier pour :

- faciliter la vie de nos clients ;
- les accompagner vers une réalisation de documents la plus sereine possible.

Comment ?

- Écoute des besoins clients en amont et propositions d'innovations et d'optimisation de leur information grâce au Pôle Labrador Conseil.
- Accompagnement d'une équipe senior et attirée tout au long du projet (responsable client, responsable production, chargé de projets) ;
- Synergie d'une méthode Labrador commune entre Labrador Information Design (ergonomie professionnelle, conseil, design) et Labrador Language Services (Langage clair et traduction experte) ;
- Réunion de débriefing à la fin du projet dans le but d'optimiser les processus l'année suivante.

Toutes ces étapes font partie des standards qualité de la production chez Labrador. En plus de celles-ci, un questionnaire mesurant la satisfaction de nos clients est envoyé après chaque projet. Depuis 4 ans, nous avons confié cette mesure à la junior entreprise ESSEC (organisme indépendant). Les réponses transmises par nos clients servent à la fois de baromètre annuel de la satisfaction client et de base de réflexion et d'échanges pour améliorer notre performance. Ces résultats permettent aussi de déterminer le montant de la prime collective, versée en fin d'exercice à tous les collaborateurs de notre groupe sur le critère « Qualité ».

(1) Nouvelle méthodologie en 2018 pour harmoniser la mesure entre les différentes sociétés du groupe et utiliser le standard du « net promoter score ».

Alors que le taux de satisfaction client aux Etats-Unis est toujours aussi bon (plus de 9 clients sur 10 nous recommandent), le taux de satisfaction client 2019 en France n'est pas à la hauteur de l'exigence et de la qualité que Labrador incarne depuis 25 ans sur le marché. Il est la conséquence d'une forte croissance dès 2017-2018 qui a encouragé Labrador à recruter de nouveaux collaborateurs, repenser son organisation pour spécialiser ses métiers et investir fortement en R&D et technologie pour préparer l'avenir (voir rapport RSE 2018). Cette transition a eu pour conséquence un incident de qualité sur l'année 2018-2019. Il a impacté 10 % des clients français auprès de qui nous présentons nos sincères excuses et a fortement marqué nos équipes, très sensibles à la qualité qu'elles délivrent à leurs clients. Un plan d'action a été immédiatement mis en place pour limiter et corriger l'impact côté client durant la période de production de leurs documents, et à posteriori pour utiliser ce marqueur comme une opportunité de réinventer les standards de qualité Labrador :

- Réajustement des équipes (départs, nouveaux recrutements, formations d'accompagnement et renforcement des processus d'encadrement des nouvelles équipes, pour atteindre les standards de nos équipes seniors).
- 3 engagements qualité nouveaux et ambitieux en matière de Transparence : une météo qualité diffusée en temps réel sur tous les projets en cours dans l'agence, une interface de pilotage projet *online* partagée avec nos clients (Cockpit, voir page 20), toute correction d'auteur non ou mal intégrée par Labrador fait l'objet de pénalités auto-administrées dès la première.

Un bilan de ces mesures sera réalisé cette année et la satisfaction client Labrador comme chaque année rendue publique. Tous les collaborateurs ont une part de leur rémunération variable indexée sur la satisfaction client.

## 2. L'innovation au service de l'information d'entreprise

📍📍 *Notre métier est très récurrent. Pourtant notre réussite tient à notre capacité à toujours innover. Pour certains c'est déroutant, pour nous c'est grisant.* 📍📍

Laurent Rouyrès, Président de Labrador

### Inventer la production de demain



**+ de 45 000**  
pages traitées  
par EOL en 2019  
**+27 % vs 2018**

#### Amélioration continue de la performance

Depuis plus de 25 ans, nous nous mettons à la place des lecteurs pour concevoir des documents réglementés avec une ergonomie performante et le respect des 4 piliers de la Transparence. Côté émetteurs, notre recherche de performance fut tout aussi exigeante : le nombre de pages des documents a pu être réduit d'environ 20 % et le cycle de production « classique » des documents a été raccourci et sécurisé. Désormais, les équipes produisent ce document en 3 à 4 semaines en moyenne, contre 8 à 9 semaines auparavant. Les glossaires et mémoires de traduction ont rationalisé et harmonisé les traductions qui sortent désormais en même temps que leur version originale. Nos travaux actuels sur le Langage clair continueront d'améliorer la qualité, les délais et les coûts de traduction.

#### Produire en ligne : Labrador EOL et Cockpit

Penser la production de demain fait donc partie intégrante des priorités du groupe Labrador. Fruit de 9 ans de R&D, notre plateforme Edit OnLine (EOL) a inventé un nouveau mode de production - ultrasécurisé, collaboratif et en ligne - qui reste encore aujourd'hui inégal. Concrètement, c'est 47 % de temps gagné en moyenne (étude satisfaction 2018). Un temps précieux qui peut désormais être consacré à l'amélioration de la qualité de l'information ou à la relation investisseurs et actionnaires.

En 2019, Labrador Exchange, notre plateforme de dépôt sécurisée, devient Labrador Cockpit : une interface de pilotage projet unique, collaborative et ultra-sécurisée. Le client et son équipe Labrador partagent la même vision de l'avancée de leurs projets en temps réel, en toute transparence et dans un environnement de travail en ligne 100 % sécurisé. C'est le fruit de 7 mois de R&D, 8 experts métiers Labrador dédiés à 50 % sur ce projet pendant 6 mois, 220 jours de développement et 90 jours d'UX / UI Design.

- 7 mois de R&D ;
- 8 experts métiers Labrador dédiés à 50 % sur ce projet pendant 6 mois ;
- 220 jours de développement, et
- 90 jours d'UX/UI Design.

## Réinventer les standards de nos métiers

♥♥ Notre laboratoire d'innovation interne est assez unique car il s'appuie sur la rigueur scientifique et un rêve un peu fou. Labrador Maverick veut inventer et prouver comment améliorer la performance de l'information d'entreprise, dans tous les domaines et au service de l'intérêt général. ♥♥

Eva Bastide, Secrétaire Générale

### Chiffres clés Plainly

**+200**

utilisateurs

**30 000**

pages analysées

**40 %**

note moyenne



LABRADOR  
MAVERICK

En parallèle de ces innovations côté outils de production, le premier laboratoire de recherche en information d'entreprise est né. Labrador Maverick est chargé d'inventer les nouveaux standards de l'information et de les partager au plus grand nombre. Cette cellule d'innovation du groupe anime donc une communauté d'experts ouverte et assez éclectique : des sciences de l'information aux neurosciences en passant par la linguistique. Le fruit de ses recherches est intégré dans la Méthode Labrador et diffusé au marché via des études et publications. Labrador Maverick teste également les innovations et nouvelles technologies transposables à nos métiers, ou les co-développe lorsqu'elles n'existent pas.

### Les travaux et innovations « Maverick » en 2019

#### Comprendre le comportement de l'œil face à une information grâce à l'Eye-Tracking

L'Eye-Tracking est une technologie issue du monde médical. Elle permet à l'aide de capteurs de suivre et d'analyser en temps réel le parcours de l'œil humain face à un stimuli. Labrador Maverick l'a utilisée pour tester en situation réelle la recherche d'information dans des documents et sur écrans. L'objectif est de perfectionner et prouver scientifiquement notre méthode, que ce soit l'ergonomie de lecture des documents Labrador ou l'efficacité de nos illustrations pédagogiques. L'Eye-Tracking a été testé en France en 2018 puis en 2019 par nos équipes américaines et leurs clients lors d'une conférence.

#### Plainly, un algorithme gratuit pour mesurer scientifiquement la clarté de n'importe quel texte

Le Langage clair, ou *Plain Language* dans les pays anglo-saxons, est une méthode scientifique qui supprime la pollution textuelle des rédactions professionnelles. Elle insufflé une vraie révolution aux textes financiers et juridiques rédigés chaque année par des experts. Mais pour que ce soit le plus grand nombre qui adopte ce progrès, il faut pouvoir le mesurer et le démontrer. Nous avons donc défini en 2018 une formule de la clarté d'un texte composée de 18 critères objectifs, en nous appuyant sur l'ensemble des recherches académiques dans ce domaine. En 2019, nous avons développé avec une *start-up* française spécialisée en intelligence artificielle et en sémantique un algorithme qui automatise 15 de ces 18 critères. *Plainly* est né. Ce service en ligne gratuit pour toutes les entreprises délivre en 3 clics une note de clarté à n'importe quel texte.



**Objectif 2020 : prouver l'efficacité concrète du Langage clair au travers d'une étude scientifique à large échelle.**

## 3. Le partenariat durable au cœur de nos relations



Nos fournisseurs et partenaires sont un maillon de la chaîne de valeur indispensable pour garantir sérénité et fluidité dans le déroulement des différentes productions.

Il est essentiel pour le groupe Labrador de partager une vision et un avenir communs avec ses différents prestataires : travailler dans un environnement stimulant, disposer de compétences adéquates et être rémunérés de manière juste.

Pour entretenir une relation pérenne, nous prenons les initiatives suivantes :

#### Garantir l'exigence et l'objectivité dans la sélection de nos partenaires

- Formaliser des appels d'offres obligatoires pour les fournisseurs dont le chiffre d'affaires confié est supérieur à 50 000 euros, renouvelable tous les deux ans et intégrant les aspects financiers, technologiques et éthiques.
- Sélectionner des partenaires *freelances* par un processus de *live tests*, assurer un suivi et une analyse annuelle chiffrée de la performance individuelle.

Depuis 2019, Labrador fait travailler des salariés issus d'un ESAT <sup>(1)</sup>, afin d'accompagner les travailleurs handicapés dans l'emploi.

(1) Établissement et service d'aide par le travail réservé aux personnes en situation de handicap et visant leur insertion ou réinsertion sociale et professionnelle.

**130**  
indépendants  
dans les métiers  
de l'édition

**419**  
traducteurs

### Sensibiliser et impliquer nos fournisseurs sur les enjeux métiers d'avenir

- Informer grâce à une *newsletter* d'information semestrielle « BeLABT » à destination du club des traducteurs *freelance*.
- Développer les expertises et les compétences de notre écosystème : programme de formation et de mise à niveau annuel, en présentiel ou à distance, des partenaires *freelance* graphistes, traducteurs, conseils et rédacteurs. Cette année, nous avons notamment formé au Langage clair une partie des traducteurs avec lesquels nous collaborons.



**Objectif 2020 : transformer « BeLABT » en une *newsletter* trimestrielle pour être toujours plus proches de nos traducteurs et continuer à former tous les traducteurs au Langage clair.**

### Et pour l'avenir ?

- Mettre en place une procédure d'achats responsables plus performante au sein de l'entreprise. Labrador investit 30 000 euros de son chiffre d'affaires annuel pour cette politique d'achats responsables.
- Accompagner nos prestataires vers une politique RSE plus forte et plus engagée : avec modestie et à petits pas. Labrador a la volonté de travailler auprès de ses fournisseurs pour une politique RSE à l'unisson.

La première étape de cet engagement consiste à réaliser un questionnaire d'évaluation de la démarche RSE de nos fournisseurs.

Une fois ces questionnaires réalisés et restitués, nous pourrions nous inscrire dans une démarche mutuelle de perfectionnement de notre responsabilité sociétale.

### CHIFFRES CLÉS PARTENAIRES ET FOURNISSEURS LABRADOR

- **500 partenaires actifs en France**, dont **36** représentent plus de 50 % de nos achats
- **10 fournisseurs locaux** aux États-Unis
- **50 jours de délai moyen en 2019 pour le paiement** de nos fournisseurs en France et aux États-Unis : (contre 60 jours de délai moyen de paiement par nos clients)
- **5 personnes responsables** du sourcing, de la qualité et des achats
- **Plus de 150 invités pour une soirée annuelle Labrador**, où l'on célèbre ensemble nos succès communs.



# Environnement : limitation de notre empreinte

L'environnement est l'enjeu du 21<sup>ème</sup> siècle : les ressources de notre planète sont précieuses et s'épuisent un peu plus chaque année. Malgré une empreinte environnementale modeste (taille de l'entreprise et activité tertiaire), Labrador place cet aspect sociétal au cœur de ses priorités. En pratique, il s'agit de repenser les habitudes et les façons de travailler tout au long de la chaîne de production : de la conception d'une maquette à la livraison finale des documents.

Pour contribuer à la préservation de notre environnement, Labrador travaille aussi bien en interne qu'en externe. Nous articulons nos actions autour de différents pans :

1

**Créer une informatique plus verte**

2

**Consommer justement nos différentes ressources**

3

**Donner une impulsion nouvelle aux éco-gestes et éco-initiatives en interne**

## 1. Le numérique responsable (*Green IT*) : un enjeu majeur

Comme l'indique notre matrice en page 5, le *Green IT*<sup>(1)</sup> représente un enjeu environnemental majeur pour notre activité et mérite toute notre attention. La mise en place d'actions concrètes contribue à rendre notre informatique et son utilisation plus économe et écologique.

Le *Green IT* mesure les nuisances et les conséquences environnementales de chaque équipement informatique durant toute sa durée de vie (fabrication, utilisation et fin de vie). Mesurer et maîtriser le *Green IT* passe donc par deux aspects primordiaux :

- une gestion raisonnée de notre parc informatique et bureautique ;
- des outils mis à disposition des clients et collaborateurs, notamment pour limiter les échanges de courriels, et l'utilisation raisonnée de serveurs.

### Une gestion raisonnée de notre parc informatique et bureautique

Nos principaux équipements énergivores chez Labrador sont les équipements informatiques et les serveurs utilisés pour le fonctionnement de notre activité. Labrador renouvelle régulièrement son parc informatique pour disposer de machines et d'outils avec une empreinte environnementale plus limitée que le matériel utilisé précédemment. Mais ce n'est pas tout. La mise en place de nouveaux usages et la pratique d'éco-gestes IT contribuent aussi à réduire notre consommation énergétique au quotidien :

- Messagerie professionnelle et Drive (serveur collectif partagé) des *Labradoriens* hébergés sur le *cloud* public de Google dans des centres de données verts (qui ré-exploitent la chaleur des serveurs) ;
- Veille automatique configurée par défaut lors de l'installation des postes de travail (15 minutes pour un poste fixe, 5 minutes pour un portable, 30 secondes pour un téléphone) ;
- Parc d'imprimantes en France intégralement renouvelé en 2016 avec veille automatique programmée ;
- Scanners configurés pour générer des PDF optimisés/compressés prêts à l'envoi par e-mail (une pièce jointe moins lourde est une pièce jointe moins polluante) ;
- Communication et pédagogie auprès des équipes : rubrique Eco-Liu dans la *newsletter* interne, bonnes pratiques dans le guide d'accueil...

**20 167**  
documents numériques

**30 000 €**  
investis dans  
le renouvellement  
du parc informatique

(1) *L'informatique durable, ou informatique verte (en anglais green computing, ou green information technology et son abréviation green IT), est un concept qui vise à réduire l'empreinte écologique, économique, et sociale des technologies de l'information et de la communication (TIC).*

## LA SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE À L'HONNEUR

### 3 QUESTIONS

à **Frédéric Bordage**,  
spécialiste français du numérique  
responsable et intervenant aux  
Grands Prix de la Transparence 2019

#### Expliquez-nous *le Green IT* en Langage clair ?

Le numérique responsable, c'est la rencontre entre le numérique et le développement durable. On cherche à réduire des impacts (environnementaux, sociaux, économiques) et à créer de la valeur sur les mêmes axes. Plusieurs démarches permettent d'atteindre ces objectifs, notamment :

- le *Green IT*, qui concerne le système d'information de l'entreprise. Il est du ressort de la DSI et vise à réduire des impacts ;
- la conception responsable de service numérique, qui s'effectue au niveau des services numériques de l'entreprise. Elle est pilotée par les *product owners*, et vise à la fois à réduire les impacts et à créer de la valeur.

#### Pourquoi était-ce important pour vous de sensibiliser les directions financières et juridiques des grands groupes français à la sobriété numérique ?

L'empreinte de l'univers numérique va tripler entre 2010 et 2025. En 2020, cet univers numérique a déjà autant d'impact qu'un pays grand comme 3 fois la France. Nous pouvons agir au sein des entreprises pour réduire l'empreinte environnementale tout en créant de la valeur. Ne pas agir revient à passer à côté d'une source majeure d'innovation produit et de gains de productivité pour les utilisateurs et pour la France.

#### Quel rapport entre sobriété numérique et Transparence de l'information réglementée ?

Chaque clic et information inutile sur le web ont un impact dans le monde réel. En plus d'augmenter inutilement la charge mentale des utilisateurs, l'infobésité se traduit par des tonnes de gaz à effet de serre émises inutilement, des milliers de litres d'eau potable qui aurait pu servir ailleurs, etc. L'entreprise qui crée ce gras numérique et informationnel, dégrade la portée de ses messages aussi sûrement qu'elle augmente son empreinte environnementale.

## La technologie au service du *Green IT*

Les habitudes de travail sont de plus en plus collaboratives et en interactions constantes. Des solutions de plateformes collaboratives et sécurisées remplacent les échanges mails avec pièce jointe, plus énergivores. Elles limitent également la nécessité d'imprimer durant les phases de relecture et de correction.

- Plateforme de suivi de projets, de dépôts de documents (*Labrador Cockpit*) ;
- Plateforme de constitution et corrections de documents mis en page (EOL, voir p. 20) ;
- Plateforme de gestion collective pour les projets de traduction (*Labrador Translations Online, LTO*) ;
- Étude comparée de l'impact énergétique d'un document consulté sur papier et sur PDF, publiée sur notre blog ;
- Recherches en ergonomie de lecture (comportement de l'œil humain) sur la facilité d'accéder et la facilité de comprendre une information d'entreprise. Résultat : l'ergonomie de lecture réduit le temps de recherche et de lecture sur Web et sur écran (15 informations trouvées en 4 min. 50 secondes en 2019 contre 22 min. en 2010).

En outre, depuis 2011, nous avons progressivement transféré les données stockées sur nos serveurs physiques et notre centrale téléphonique dans le *cloud* de Google, pour des raisons de sécurité et d'écologie.

Le *cloud* permet une disponibilité des données 24h/24, dans un espace sécurisé, et une automatisation de la veille des serveurs lorsqu'ils ne sont pas sollicités. Nous avons sélectionné Google car c'est la seule entreprise qui, depuis 2017, affiche un bilan carbone neutre.

Nous conservons uniquement le cœur de réseau en nos locaux, comme le Wi-Fi ou le réseau filaire par exemple. Ce sont des matériels peu énergivores.



#### Objectif 2020 :

- Mesurer l'impact IT de notre activité et mettre en place un programme de sensibilisation externe et interne pour être dans une démarche de *Green IT* toujours plus forte ;
- Évaluer et diminuer notre masse annuelle de mails échangés/stockés : il s'agit ici d'aider à changer de comportement lors du traitement d'un e-mail. Par exemple, ne pas envoyer une même pièce jointe à plusieurs collaborateurs s'ils n'en ont pas réellement besoin, ne pas conserver des e-mails inutiles, ne pas répondre à tous si cela n'est pas nécessaire... Toutes ces petites habitudes peuvent contribuer à réduire le stockage d'informations sur des serveurs gourmands en énergie.

## 2. Une consommation raisonnée de nos ressources

### Penser la consommation papier à l'intérieur et à l'extérieur de l'agence

**560 000**  
feuilles recyclées

#### 250 ARBRES PLANTÉS

En 2019, nous avons planté 250 arbres à Laulne dans la Manche en partenariat avec Reforest'Action, une entreprise Certifiée B Corp. Créée en 2010, sa mission première est de sensibiliser et d'agir pour les forêts.

Notre expertise métier, combinée aux habitudes de travail, faisait du papier l'un des postes les plus lourds quant à la répartition et à la consommation de nos ressources.

L'urgence climatique et la transformation numérique des entreprises a conduit Labrador à œuvrer pour la réduction de **la consommation de papier de nos clients** (diminution du nombre de pages, d'exemplaires, version pdf...), et plus largement, pour le recyclage systématique de ce dernier.

Labrador choisit également ses partenaires imprimeurs au plus proche des lieux de livraison pour minimiser l'impact des transports sur l'empreinte environnementale.

Que ce soit en interne ou pour nos clients, nous avons mis en œuvre une politique d'achats responsables portant sur des papiers recyclés ou issus de forêts gérées durablement (labellisées PEFC ou FSC).

Il est toutefois inévitable que nous ayons à consommer du papier pour satisfaire aux besoins d'impression de nos clients émetteurs. Afin de contribuer à compenser ceux-ci, nous avons choisi de mener une action de reforestation en France.

Les bénéfices générés par cette campagne sont les suivants :

- CLIMAT : 38 tonnes de CO<sub>2</sub> stockées
- BIODIVERSITÉ : 750 abris pour animaux créés
- SANTE : 1 000 mois d'oxygène générés
- EMPLOI : 250 heures de travail créées

### Première source d'utilisation de papier en interne : la production des documents clients

Depuis 2016, Labrador a fait l'acquisition d'imprimantes « intelligentes ». Au lieu d'imprimer automatiquement, le salarié utilise un code personnel devant l'imprimante pour imprimer ses documents. Bénéfice : seuls les éléments strictement nécessaires sont imprimés, et un suivi, individuel et collectif, définit notre consommation annuelle.

Nous privilégions également l'impression recto/verso et en noir et blanc en l'installant par défaut sur tous les postes de travail, lors des phases d'intégration des corrections des clients, par exemple.

De plus, le choix de plus en plus fréquent des émetteurs d'utiliser la plateforme EOL pour produire leurs documents financiers a eu un impact fort sur le taux d'impression.

### Deuxième source d'utilisation de papier : les études réalisées et publiées par Labrador

Une enquête approfondie menée en amont a permis de rationaliser notre consommation. Lors de chaque demande client, la mise à disposition d'une version numérique est privilégiée. Même si la production a augmenté, car nous avons remporté de nouveaux projets qui nécessitent une quantité d'impression plus importante, les impressions pour les documents historiques de Labrador diminuent.

Consommation de papier (en tonnes)	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Évolution
Consommation papier (production et études)	2,96	4,38	4,40	- 32,72 %
Consommation papier (cahier des charges client)	171,78	168,00	115,00	+ 49,34 %
<b>TOTAL</b>	<b>174,74</b>	<b>172,38</b>	<b>119,40</b>	<b>+ 46,35 %</b>

## L'eau et l'électricité

La consommation d'eau n'est pas un enjeu significatif pour Labrador mais elle est tout de même surveillée de près. Elle est suivie dans le cadre d'une démarche environnementale globale à travers plusieurs initiatives :

- Privilégier les choix d'équipements économiseurs d'eau et non polluants dans l'agence ;
- Suivre annuellement la consommation d'eau ;
- Installer des robinets mitigeurs sur l'ensemble des points d'eau de l'agence.

Concernant l'électricité, voici une évolution de notre consommation d'électricité depuis 2017 :

Consommation électricité* (en Kwh)	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Évolution 2018-2019 vs 2016-2017
Labrador	8 407	9 484	11 078	- 24,1 %
Groupe LR	53 836	58 072	68 845	- 21,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>62 243</b>	<b>67 556</b>	<b>79 923</b>	<b>- 22,1%</b>

\* Hors USA

En France, le Groupe opte de plus en plus pour une lumière indirecte collective pour améliorer le confort de travail. Cela évite une multiplication de petites lampes de bureau ou de lampadaires halogènes, souvent plus consommateurs d'énergie.

Une climatisation/chauffage réversible installée à l'étage sous les toits permet de réduire l'usage de chauffages d'appoint et de ventilateurs individuels utilisés précédemment.

Nous avons également remplacé les anciennes fenêtres en bois par des fenêtres à double vitrage. Cela réduit ainsi les dépenses énergétiques et offre une meilleure isolation thermique.

Des portes palières ont été installées sur deux niveaux afin de maîtriser les aléas de température liés à une configuration très ouverte des locaux.

Des travaux similaires ont été entrepris aux États-Unis fin 2018.

## L'empreinte carbone

En France, la grande majorité des salariés utilise les transports en commun, même dans le cas d'un déplacement pour un rendez-vous à l'extérieur. Si nécessaire, ils disposent d'un abonnement taxi pour faciliter les déplacements lors des rendez-vous clients. En outre, les salariés sont encouragés à partager les taxis dans la mesure du possible.

Lorsqu'ils vont à la rencontre de nos clients en France métropolitaine, les collaborateurs favorisent le train, un mode de transport bien moins polluant que l'avion.

Aux États-Unis, les déplacements en avion sont réduits au strict minimum. La vidéoconférence et les conférences téléphoniques sont privilégiées la plupart du temps.

Mais nous avons choisi de faire venir au moins une fois tous les deux ans les équipes américaines au siège en France.

Nous avons entrepris une estimation de notre bilan carbone à partir des déplacements des collaborateurs :

	km/an 2019	CO <sub>2</sub> 2019	km/an 2018	CO <sub>2</sub> 2018	Évolution
Déplacements voiture	7 475	1 674 kg eq. CO <sub>2</sub>	13 000	2 912 kg eq. CO <sub>2</sub>	- 42,5 %
Taxis	22 944	2 584 kg eq. CO <sub>2</sub>	25 130	4 332 kg eq. CO <sub>2</sub>	- 8,69 %
Déplacements avion					
• A-R Paris/Atlanta	49 329	10 447 kg eq. CO <sub>2</sub>	42 354	8 970 kg eq. CO <sub>2</sub>	+ 16,47 %
<b>TOTAL</b>	<b>79 748</b>	<b>14 705 kg eq. CO<sub>2</sub></b>	<b>80 484</b>	<b>16 214 kg eq. CO<sub>2</sub></b>	<b>- 0,91 %</b>

### 3. Promotion de notre responsabilité environnementale



**2 000**

**capsules de café recyclées**

**Nous avons vu qu'une action technique ou une innovation est souvent nécessaire pour pouvoir maîtriser de façon optimale notre empreinte sur l'environnement.**

Toutefois, il est essentiel de communiquer auprès des équipes et de mener régulièrement des campagnes de sensibilisation aux éco-gestes. Plus que de simples conseils et bonnes pratiques, promouvoir la responsabilité environnementale permet à chacun de s'engager et d'initier une démarche responsable à son échelle, dans les tâches quotidiennes.

**Voici quelques exemples d'actions que le groupe a menées pour partager une démarche de recyclage de nos déchets avec l'ensemble des collaborateurs :**

- **Matériel électronique :** le matériel en fin de vie est systématiquement recyclé ou donné.
- **Papier :** engagé à préserver la confidentialité des informations sensibles confiées par ses clients, Labrador a transformé cette obligation en opportunité pour l'environnement. À Paris, à chaque étage, des consoles de recyclage recueillent le papier usagé qui est ensuite recyclé par notre partenaire Shred-it.
- **Consommables :**
  - les cartouches d'encre sont remises une fois par mois à un spécialiste du recyclage ;
  - les capsules de café sont prises en charge par un prestataire certifié qui recycle l'aluminium ;
  - un collecteur est mis à disposition à l'agence pour les piles, ampoules et autres batteries ;
  - des produits d'entretien biologiques sont fournis à l'agent de nettoyage chargé de l'entretien de nos locaux.
- **Lumière et chaleur :** les collaborateurs sont régulièrement invités et sensibilisés au fait de ne pas allumer de lumière inutilement et de bien vouloir éteindre ou baisser les radiateurs lorsqu'ils quittent leur poste en fin de journée.
- **Newsletter collaborateurs :** une note mensuelle informe les salariés d'un éco-geste ou d'une attitude verte qui permet de préserver notre environnement.

D'ici à 2020, nous souhaitons promouvoir, au travers du collectif RSE, une opération annuelle pour réaliser un éco-geste. Un questionnaire « Les Labradoriens s'engagent » a été réalisé en septembre 2019 pour sonder l'ensemble des collaborateurs sur leurs envies de démarche collective.

Les tendances qui ressortent :

- une envie d'engagement régulier et inscrit sur le long terme,
- un lien avec nos valeurs,
- un engagement axé sur une thématique environnementale.

Cette première étape va permettre au collectif RSE de faire des propositions de partenariats durables donnant l'opportunité à l'ensemble des Labradoriens de s'engager collectivement.

# Table de concordance

Table de concordance Pacte mondial	Thématiques traitées dans le rapport	Documents disponibles	Pages
<b>Critère 1 : intégration des 10 principes dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles</b>	Présentation du collectif RSE		5
<b>Critère 2 : Mise en œuvre des 10 principes dans la chaîne de valeur</b>	Création de partenariats durables avec nos fournisseurs Objectif : soutien de nos prestataires vers une politique RSE engagée	Charte achats responsables	21, 22
<b>DROITS DE L'HOMME</b>			
<b>Critère 3 : Engagements, stratégies ou politiques dans le domaine des Droits de l'Homme</b>	Communication externe ( <i>blog/Observatoires Labrador</i> )	Charte éthique Charte achats responsables	6, 11, 12
<b>Critère 4 : Systèmes de management en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme</b>	Maîtrise des risques Engagement social	Charte éthique Charte achats responsables	5, 9, 13, 17
<b>Critère 5 : Mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux Droits de l'Homme</b>	Système d'alerte éthique	Charte éthique	5
<b>DROIT DU TRAVAIL</b>			
<b>Critère 6 : Engagements, stratégies ou politiques dans le domaine des normes du travail</b>	Diversité Dialogue avec les collaborateurs	Charte éthique	6, 13, 18
<b>Critère 7 : Systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail</b>	Formation et valorisation des compétences Direction des Ressources Humaines Délégués du Personnel Mesure de satisfaction des collaborateurs	Charte éthique	14, 15, 16, 18
<b>Critère 8 : Mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail</b>	Évaluations Valorisation de la performance Questionnaires satisfaction	Charte éthique Charte achats responsables	15, 16
<b>ENVIRONNEMENT</b>			
<b>Critère 9 : Engagements, stratégies ou politiques dans le domaine du respect de l'environnement</b>	Environnement <i>Green IT</i>		23 à 27
<b>Critère 10 : Systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement</b>	Relations parties prenantes Sensibilisation des collaborateurs <i>Green IT</i>		23 à 27
<b>Critère 11 : Mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion de l'environnement</b>	Green IT Promotion des éco-gestes Tri et recyclage des déchets Empreinte carbone		23 à 27

Table de concordance Pacte mondial	Thématiques traitées dans le rapport	Documents disponibles	Pages
<b>ANTI-CORRUPTION</b>			
<b>Critère 12 :</b> Engagements, stratégies ou politiques dans le domaine de l'anti-corruption	Promotion de la transparence et de l'éthique dans les affaires	Charte éthique Grands Prix de la Transparence Charte achats responsables	10, 11, 12
<b>Critère 13 :</b> Systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption	Signature de la charte éthique par les collaborateurs Sensibilisation des parties prenantes	Charte éthique Grands Prix de la Transparence Charte achats responsables	8 à 12
<b>Critère 14 :</b> Mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption	Système d'alerte éthique	Charte éthique	5
<b>SOUTIEN AUX OBJECTIFS PLUS LARGES DES NATIONS UNIES</b>			
<b>Critère 15 :</b> Contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU	Engagement pour la Transparence Promotion des bonnes pratiques dans la communication financière contre la corruption	Charte éthique Grands Prix de la Transparence Charte achats responsables	8 à 12
<b>Critère 16 :</b> Investissements stratégiques sociaux et de philanthropie	Soutien à des associations Liu		17
<b>Critère 17 :</b> Prise de position en engagement en matière de politique publique	Acteur de place engagé		12
<b>Critère 18 :</b> Partenariats et action collective	Engagement au Global Compact Publication d'études Objectif : action collective		5, 7, 12
<b>GOVERNANCE ET LEADERSHIP DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE)</b>			
<b>Critère 19 :</b> Engagement du Président et de la Direction	Lettre du Président		1
<b>Critère 20 :</b> Adoption par le Conseil d'administration et la surveillance	Présentation du collectif RSE		5
<b>Critère 21 :</b> Implication des parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes Suivi de satisfaction collaborateurs Objectif : enquête fournisseurs		6, 16, 18, 22







Dernière mise à jour février 2020

Nous remercions les nombreux contributeurs de ce document.

Rendez-vous l'année prochaine !



LABRADOR  
GROUP

Contact : [rse@labrador-company.com](mailto:rse@labrador-company.com)