



# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA- FINANCIÈRE 2019



Linedata

# LINEDATA, UNE ENTREPRISE INTERNATIONALE A TAILLE HUMAINE



**1295**\*

Collaborateurs dans le monde



**20**

bureaux à travers le monde



**169,7**

Chiffre d'affaires 2019  
en millions d'Euros (-2,0% vs 2018)



**3**

Lignes  
Métiers

**10**

Projets d'innovation  
en 2019



**35%**

de femmes  
dans le Groupe

**60%**

de femmes  
au Conseil  
d'Administration



**16 ans**

d'ancienneté en  
moyenne pour la  
France

**7 ans**

d'ancienneté en  
moyenne pour  
le Groupe

\* L'effectif est de 1269 collaborateurs hors stagiaires & assimilés

## MESSAGE DE NOTRE AMBASSADRICE RSE

**«Le Groupe Linedata s’engage dans la transformation numérique du monde de demain. Les nouvelles technologies nous aideront à préserver notre planète pour les générations futures qu’en intégrant certaines valeurs qui sont inscrites dans l’ADN du Groupe : l’éthique, la protection de l’environnement et le bien-être au travail».**



L'évolution de notre planète et la transformation numérique des entreprises sont enclenchées. L'humain doit être au centre des processus de décision qui englobe les générations actuelles, celles de nos enfants et petits-enfants.

L'intelligence artificielle, le « machine learning » et l'automatisation robotique multiplient les opportunités d'innovation et de création de valeurs pour nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs à condition que celles-là soient guidées par le respect de nos convictions et une recherche continue de sens.

Nous entreprenons donc chaque jour afin de garantir la pérennité et un label de qualité pour nos clients en prenant en compte le respect de l'environnement, le maintien de la qualité de vie au travail pour nos collaborateurs sans jamais négliger notre démarche éthique des affaires.

Notre démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) est entièrement intégrée dans notre stratégie globale et celle des pays où le Groupe opère. Le Groupe Linedata a mis en place en 2019 un comité de pilotage de la stratégie RSE au niveau Groupe ainsi que le développement de son plan d'action réalisé sur 3 ans.

Ce comité international est composé de membres des départements Ressources Humaines (RH) et Audit & Conformité avec des relais dans chaque bureau. Sous l'impulsion de ce comité, des groupes de travail ont été constitués afin de réaliser au mieux ces projets. Les résultats sont ensuite analysés afin d'instaurer une amélioration continue de nos pratiques.

Je voudrais enfin remercier le soutien et l'investissement constants de nos clients, de nos partenaires et de nos collaborateurs qui garantissent la pérennité du Groupe Linedata depuis maintenant plus de 20 ans.

Je vous souhaite une bonne lecture.

**Laurianne Le Chalony**  
**Chief People Officer – DRH Groupe**

# Sommaire

## **1. LE MODELE D'AFFAIRES DU GROUPE LINEDATA**

- 1.1 L'organisation et la structure du Groupe Linedata
- 1.2 Les marchés sur lesquels la société opère
- 1.3 Les activités du Groupe Linedata
- 1.4 Les objectifs et les stratégies de création de valeur
- 1.5 Les tendances influençant l'évolution de la société

## **2. UNE ENTREPRISE VIGILANTE SUR SES RISQUES**

- 2.1 L'identification des risques
- 2.2 La gestion et le suivi des risques majeurs
- 2.3 La cartographie des risques, premier pas sur la vigilance
- 2.4 Description des risques majeurs
- 2.5 Politiques et KPI des risques majeurs
- 2.6 Plan d'action pour maîtriser ses risques

## **3. ETHIQUE, CONFORMITE & GOUVERNANCE**

- 3.1 Code Ethique et de Conduite Professionnelle
- 3.2 Sensibilisation à l'anti-corruption
- 3.3 Politique relative aux cadeaux, invitations, dons
- 3.4 Dispositif de lancement d'alerte
- 3.5 Protection des données personnelles (GDPR)
- 3.6 Gouvernance et RSE
- 3.7 Intégration de nos filiales

## **4. UNE ENTREPRISE HUMAINE**

- 4.1 Nous humanisons la technologie
- 4.2 Ressources humaines dynamiques et pérennes
- 4.3 Développement des compétences et des carrières au cœur de notre stratégie
- 4.4 Reconnaissance et bien-être des collaborateurs
- 4.5 Diversité & égalité des chances

## **5. UNE ENTREPRISE CITOYENNE**

- 5.1 Dialogue avec les parties prenantes
- 5.2 Loyauté envers les parties prenantes
- 5.3 Mécénat & Bénévolat
- 5.4 Innovation et Transformation Digitale

## **6. VERS UNE ENTREPRISE ECO-RESPONSABLE**

- 6.1 Réduire l'impact environnemental et favoriser les gestes éco-responsables
- 6.2 Gestion des achats responsables

## **7. NOTE METHODOLOGIQUE**

- 7.1 Introduction
- 7.2 Linedata & ses parties prenantes
- 7.3 Périmètre
- 7.4 Informations non applicables
- 7.5 Explication du reporting

## **8. ANNEXES**

## **9. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT (OTI)**

1

# LE MODELE D'AFFAIRES DU GROUPE LINEDATA



3

Lignes métiers  
majeures

20

Bureaux à travers le  
monde

2

Marchés sur lesquels le  
Groupe opère

# 1

## LE MODELE D’AFFAIRES DU GROUPE LINEDATA

- 1.1 L'organisation et la structure du Groupe Linedata
- 1.2 Les marchés sur lesquels la société opère
- 1.3 Les activités du Groupe Linedata
- 1.4 Les objectifs et les stratégies de création de valeur
- 1.5 Les tendances influençant l'évolution de la société

## 1.1 L'organisation et la structure du Groupe Linedata

### • Forme juridique

Depuis avril 2017, Linedata Services est une Société Anonyme de droit français à Conseil d'Administration.

Les membres du Conseil d'Administration sont nommés par l'Assemblée Générale pour une durée de deux ans. Ils sont rééligibles. Le Conseil se réunit régulièrement dans les cas prévus par les missions qui lui sont attribuées par la loi et les statuts de la société.

A fin 2019, le Conseil d'Administration compte 3 femmes parmi ses 5 administrateurs, soit 60% de femmes. La condition légale de proportion de 40% de femmes au sein du Conseil d'Administration est donc satisfaite.

### • Equipe de Direction

La Direction Générale est composée d'un Président Directeur Général assisté d'un Directeur Général Délégué.

Un comité exécutif élargi à 10 membres est en charge de la direction opérationnelle du Groupe. Il est composé de 5 membres des fonctions centrales, 3 membres de l'activité Asset Management et 2 membres de l'activité Lending & Leasing.

### • Implantations dans le monde



## 1.2 Les marchés sur lesquels le Groupe opère

### Nous concevons des solutions sur le marché de l'Asset Management

Nous aidons nos clients à travers le monde à évoluer et être actifs au plus haut niveau.

#### Pour quel type de clients ?

Gestionnaire de fonds alternatifs, de fonds institutionnels, de fortune, Société de gestion, Administrateur tiers/de fonds, Asset owner.

#### Quels sont leurs besoins ?

Gestion de portefeuille, aide à la prise de décision en matière d'investissement, gestion et exécution des ordres, contrôle des opérations de Middle Office, suivi de la conformité, gestion du risque, suivi de la position de gestion unifiée, comptabilité des fonds et valorisation, reporting, agent de transfert, gestion des processus métiers, services.

#### Quelles sont nos solutions ?

Nous proposons de nouvelles solutions performantes (Logiciel, gestion de données et services technologiques) qui réunissent tous les aspects de la gestion d'actifs afin de permettre à nos clients de tirer profit de la digitalisation, d'adapter leurs activités et de s'orienter vers une meilleure performance opérationnelle.

### Nous concevons des solutions sur le marché du Lending & Leasing et Assurance

Nos solutions logicielles gèrent des contrats front-to-back. Nous développons des solutions sur mesure pour toutes les activités de nos clients.

#### Pour quel type de client ?

Financement automobile, Crédit aux entreprises, Crédit à la consommation, Financement de biens d'équipement, Crédit immobilier, Crédits syndiqués.

#### Quels sont leurs besoins ?

Acquisition de contrats, Gestion des contrats, Gestion du risque, Business Intelligence, Mobilité.

#### Quelles sont nos solutions ?

Nous améliorons la performance, dans tous les secteurs de leur activité, en tirant profit des technologies de pointe et de notre expertise métier pour augmenter le chiffre d'affaires de nos clients, réduire leurs risques et accroître l'efficacité de leurs portefeuilles.

### 1.3 Les activités du Groupe

**Linedata est un éditeur de logiciels, fournisseur de services et de données à valeur ajoutée.**

Linedata et ses 1300 collaborateurs ont pour ambition de servir la performance opérationnelle de leurs clients opérants sur les 3 segments que sont les gestionnaires d'actifs traditionnels et alternatifs (Private Equity et Hedge Funds par exemple), les administrateurs de fonds et les fournisseurs de crédits.

Afin de servir ces 3 segments et 700 clients, Linedata réalise l'édition, l'implémentation et le support de logiciels soutenant l'ensemble du cycle de vie d'un actif financier (par exemple, Front-Office, Middle-Office et Back-Office).

Face aux attentes croissantes de nos clients pour des offres complètes, Linedata associe, depuis 2017, un éventail de Services (Outsourcing notamment) :

- Hébergement de données et management d'infrastructure IT – Linedata Technology Services
- Externalisation de processus front et middle office – Linedata Financial Services
- Conseil IT et développements spécifiques (définition des master plan d'utilisation des données pour les Hedge Funds par exemple) – Linedata Advisory Services

En plus de ces services, permettant à nos clients de se concentrer sur leurs cœurs de métiers, Linedata se positionne également sur la donnée, élément clé pour les gestionnaires d'actifs, et ce, de 2 façons :

- Grâce à notre accord avec des fournisseurs de données de marché, Linedata est désormais en mesure de fournir des cours de bourse à ses clients.
- Grâce à notre offre Linedata Analytics Services, nous sommes désormais prêts, via des outils basés sur l'Intelligence Artificielle, à utiliser les données de nos clients pour prédire certaines trajectoires (comme l'attrition client pour une banque ou les échecs de passage d'ordre), et ce, pour améliorer leur performance opérationnelle.

C'est ce triptyque « Logiciels, Services et Data » qui fait la force de la proposition de valeur de Linedata à l'ensemble des acteurs du secteur financier.



### 1.4 Les objectifs, stratégie & création de valeur

Linedata axe son développement futur sur la livraison de nouvelles plateformes logicielles (ex: AMP et EKIP), l'enrichissement de son offre globale et l'intensification de sa culture « client centric » :

- Le 1er axe du développement futur de Linedata est la **livraison progressive des différents modules de AMP** aussi bien pour les Asset Managers en général que pour les Hedge Funds en particulier.  
Dans la même logique, Linedata enrichit sa **plateforme logicielle à destination des fournisseurs de crédit** (EKIP notamment).  
Cette stratégie permet à Linedata d'accroître sa capacité à proposer à ses clients une plateforme Front-to-back entièrement modulaire, s'adaptant donc à la réalité opérationnelle de chaque client.
- Le 2nd axe de développement est **l'enrichissement de l'offre Linedata** selon 2 volets :
  - Innovation : Linedata va continuer à investir, comme en 2019, sur les technologies d'avenir fondées sur l'Intelligence Artificielle et le Big Data afin d'enrichir ces modules fonctionnels existants
  - Triptyque logiciels, services et data :
    - Le développement de services à valeur ajoutée pour mieux accompagner les clients dans leur retour vers leurs cœurs de métier
    - L'enrichissement de notre offre de fourniture de données de marché mais également de Data Analytics sur les données internes de nos clients pour améliorer leur performance opérationnelle
- Le dernier axe de développement de Linedata pour les années à venir est **l'intensification de sa culture « client centric »** via :
  - Une meilleure intégration des clients dans la conception des stratégies de Recherche et Développement
  - Une communication continue des évolutions de Linedata à destination des clients
  - Une évolution vers une organisation structurée par segment clients

Ces 3 axes stratégiques s'intègrent tout au long de la chaîne de valeur de Linedata et auprès de l'ensemble de son écosystème. L'infographie ci-dessous illustre l'intention stratégique globale de Linedata : produire de la valeur pour l'ensemble des acteurs du monde financier dans le respect des 4 piliers déontologiques de Linedata.

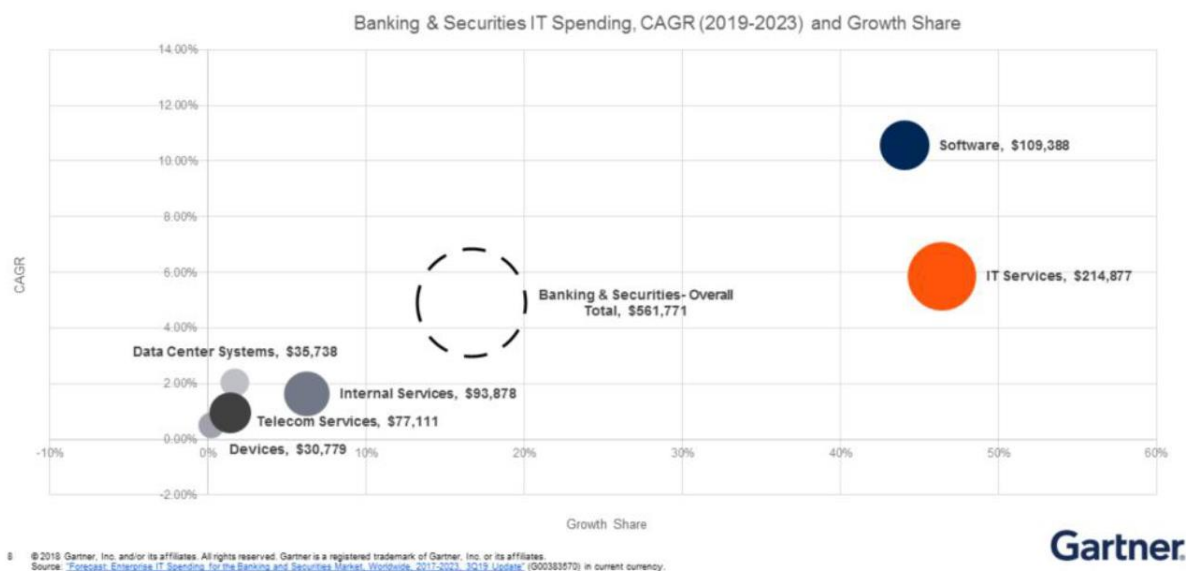


## 1.5 Les tendances influençant l'évolution de la société

### • Tendence Marché

Afin d'illustrer la croissance annuelle des dépenses mondiales dédiées à l'IT par les marchés du Groupe Linedata entre 2019 et 2023, le graphique ci-dessous montre que les offres logiciels et Services restent les secteurs IT les plus porteurs, tant en matière de croissance (6-10% CAGR) que de volume (taille de la bulle).

### Industry Market Size, CAGR and Growth Share by Product Segment, Software and Services Lead the Growth



Le CAGR correspond au «Compound Annual Growth Rate» qui est le taux de croissance annuel.

### • Tendence par Segment de Marché

Au delà des principales tendances concernant le public cloud et la forte demande pour des logiciels servant l'efficacité opérationnelle, Linedata a identifié des évolutions clés par segment de marché :

#### ✓ Asset Managers :

- Marché mondial en croissance avec un TCAM de 6% prévu de 2020 à 2023 et en consolidation au profit des acteurs de grande taille
- Forte intensité concurrentielle d'où une demande de logiciels au service d'une meilleure efficacité opérationnelle
- Demande croissante pour une offre de données à forte valeur ajoutée (incluant le data analytics, proposé par Linedata Analytics Services)

#### ✓ Hedge Funds :

- Marché mondial concentré aux Etats-Unis, en Grande-Bretagne et à Hong-Kong, avec une consolidation au profit des acteurs de grandes tailles
- Dynamisme des lancements de Hedge Funds en baisse au niveau mondial malgré un dynamisme en Europe et en Asie, marchés de prédilection de Linedata sur ce segment
- Acteurs de taille moyenne ou de niche demandeurs d'une offre packagée Software et Services, comme proposée par Linedata

#### ✓ Funds Services :

- Marché très concentré sur les acteurs de grande taille et en consolidation en particulier en Asie et aux Etats-Unis
- Développement d'acteurs de niche, notamment les TPA specialists

#### ✓ Car and equipment finance :

- Impact global de l'évolution d'une économie de propriété vers une économie d'usage, que ce soit sur les acteurs BtoB ou bien, désormais, sur le BtoC
- Evolution des acteurs du financement vers les véhicules/équipements d'occasion (nouvelles classes d'actifs à financer)

#### ✓ Lending :

- Attente croissante des demandeurs de financement pour une expérience totalement digitale et flexible
- Demande croissante des banques pour des offres Software répondant aux impératifs liés à la Cybersécurité

2

# UNE ENTREPRISE VIGILANTE SUR SES RISQUES

11

Risques identifiés

4

Domaines clés

1

Plan d'action sur 3 ans

# 2

## UNE ENTREPRISE VIGILANTE SUR SES RISQUES

- 2.1 L'identification des risques
- 2.2 La gestion et le suivi des risques majeurs
- 2.3 La cartographie des risques, premier pas sur la vigilance
- 2.4 Description des risques majeurs
- 2.5 Politiques et KPI des risques majeurs
- 2.6 Plan d'action pour maîtriser ses risques

### 2.1 L'identification des risques

Afin d'identifier les risques sociaux et environnementaux majeurs, le Groupe Linedata s'est appuyé sur un dialogue avec les parties prenantes internes et sur les retours d'expériences des politiques et des processus internes existants. Ces analyses, reposant sur la norme ISO 26000, ont permis d'identifier des problématiques pertinentes pour le Groupe Linedata à travers notamment :

- La prise en compte des normes internationales RSE comme la norme ISO 26000
- La conformité à la loi française «Grenelle II»
- La conformité au «Modern Slavery Act» britannique
- La conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- La conformité à la loi Sapin II relative à lutte contre la corruption et le trafic d'influence
- Une synthèse des risques annuels publiée dans notre document d'enregistrement universel (URD).

Le Groupe Linedata a identifié 11 principaux risques sociaux et environnementaux qui ont été validés par le panel des parties prenantes internes représentées par les membres du Comité RSE.

### 2.2 La gestion et le suivi des risques majeurs

Afin de maîtriser et de suivre les risques identifiés, le Groupe a mis en place des politiques et des processus accompagnés d'indicateurs clés de performance (KPI - Key Performance Indicator) et de plans d'actions.

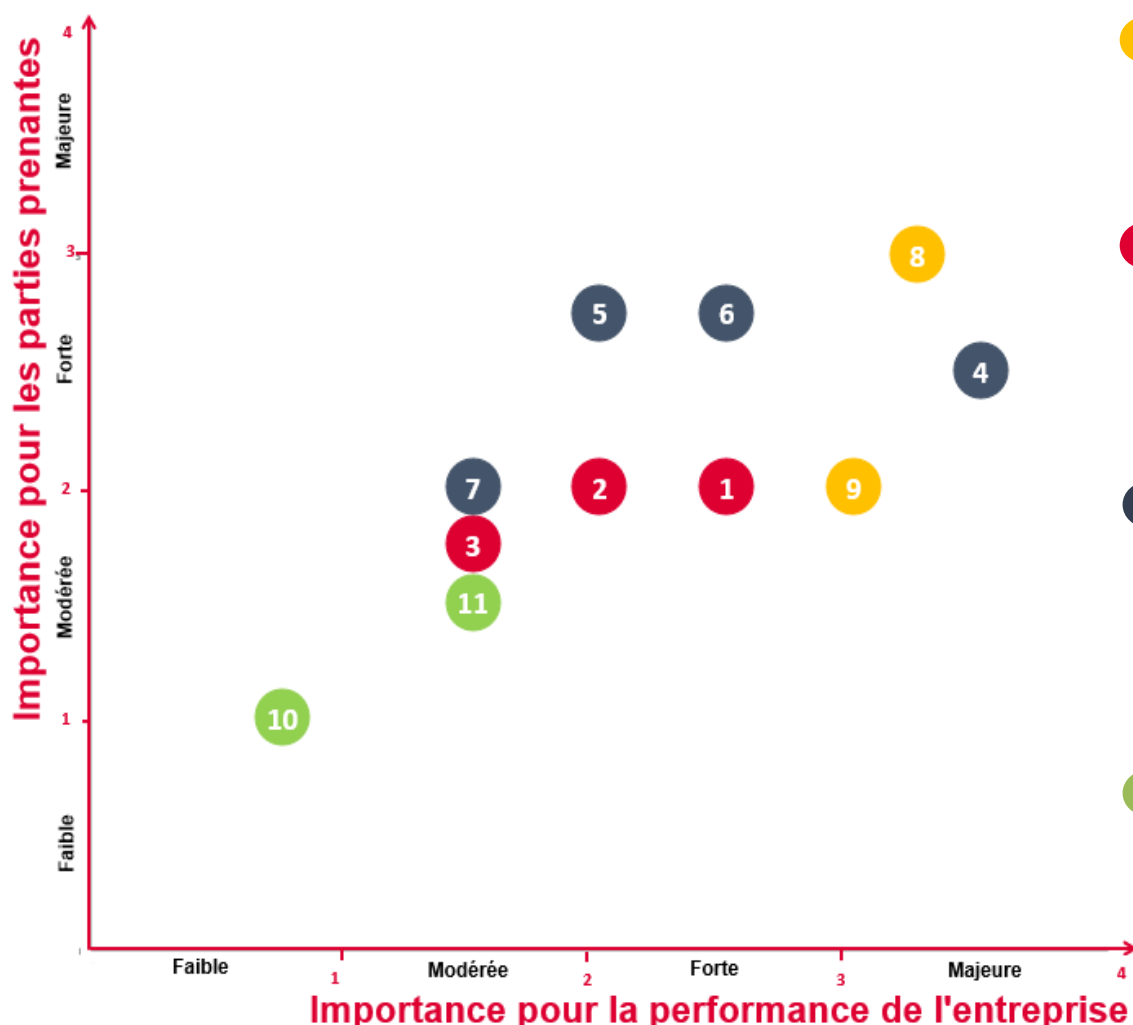
Dans le cadre de sa responsabilité sociale, le Groupe Linedata a initié depuis 2012 un groupe de travail pour identifier et mettre en place les actions internes en matière d'éthique, de conformité, de sécurité, de droit de l'Homme, etc.

Ce groupe de travail, devenu Comité RSE suit l'évolution des risques, l'avancement des plans d'actions et l'analyse des KPI.

### 2.3 La cartographie des risques, premier pas sur la vigilance

Le Groupe Linedata considère qu'être vigilant aux conséquences de ses activités sur les parties prenantes et sur l'environnement est une condition de durabilité de ses activités. Dans ce cadre, les 11 risques majeurs ont été transposés sur une cartographie des risques indiquant leur importance pour la performance de l'entreprise et leur importance pour les parties prenantes.

Les 11 risques identifiés ont été regroupés dans 4 thèmes.



**Clients & Innovation:**  
Le Groupe Linedata doit générer de la valeur ajoutée pour ses clients à travers des solutions innovantes et durables.

**Ethique & Gouvernance:**  
En tant qu'entreprise internationale, le Groupe Linedata doit être un acteur éthique solide et avoir une gouvernance d'entreprise forte depuis le «Management» jusqu'aux parties prenantes.

**Collaborateurs :**  
En tant qu'entreprise humaine et technologique, le Groupe Linedata doit acquérir, développer et maintenir les talents tout en garantissant la diversité et l'égalité des chances au sein de ses équipes.

**Environnement :**  
Le Groupe Linedata doit soutenir la transition écologique à travers une maîtrise de son impact environnemental et en favorisant les gestes éco-responsables.

## 2.4 Description des risques identifiés

N°	Catégories	Nature de risque	Référant du risque	Description	
				Enjeux pour les parties prenantes	Risques pour le Groupe Linedata
1	Ethique & Gouvernance	Gouvernance et RSE	Comité RSE et Comité de direction	Promouvoir la RSE dans l'organisation et dans la pratique des affaires.	Non atteinte des objectifs RSE en l'absence de soutien et/ou de suivi des projets sociaux et environnementaux.
2		Intégration de filiales	Chief Financial Officer	Assurer le succès de l'intégration de l'entité acquise et de ses collaborateurs au groupe Linedata.	Non atteinte des objectifs et des synergies attendus par l'intégration, risque d'image et risque financier.
3		Promotion des valeurs éthiques et lutte contre la corruption	Responsable Audit & Conformité	Faire vivre les valeurs éthiques et le code de conduite de Linedata. Partager et enrichir les actions de prévention contre la corruption.	Perte de confiance de la part des parties prenantes, risque d'image et risque financier (dont amende).
4	Collaborateurs	Développement des compétences et des carrières	Chief People Officer	Contribuer au développement des collaborateurs et à la gestion des talents.	Inadaptation des compétences, perte de performance de l'entreprise.
5		Rémunération et évolutions	Chief People Officer	Renforcer l'engagement des collaborateurs et l'attractivité de Linedata.	
6		Bien-être des collaborateurs	Chief People Officer	Favoriser le développement d'un cadre de travail agréable et du bien-être des collaborateurs.	Risque d'attrition (départs des collaborateurs), perte de performance de l'entreprise et d'attractivité de nouveaux collaborateurs.
7		Diversité & égalité des chances	Chief People Officer	Faire vivre les meilleures pratiques en matière d'égalité des sexes, des chances, d'ancienneté, etc.	
8	Clients & Innovation	Satisfaction des clients	Chief Sales Officer	Assurer une satisfaction et un accompagnement client avec des produits/ services répondant à leurs attentes.	Risque d'attrition (perte des clients, risque d'image).
9		Innovation et Rupture technologique	Directeur Innovation & Technologie	Innover pour proposer des nouveaux produits/services répondant aux attentes actuelles et futures des clients.	
10	Environnement	Réduire l'impact environnemental et favoriser les gestes éco-responsables	Comité RSE	Maîtriser l'empreinte environnementale de nos activités.	Risque de perte de confiance de la part des parties prenantes et risque d'image.
11		Gestion des achats responsables	Comité RSE	Maîtriser l'empreinte environnementale de nos achats	

## 2.5 Description des politiques &amp; KPI(s) mis en place

N°	Nature de risque	Politiques	KPI(s)	Résultats 2019	Objectifs 2020
1	<b>Gouvernance et RSE</b>	Une charte du comité RSE a été préparée en 2019 et sera communiquée en 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de comité RSE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7 comités en 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 6 comités</li> </ul>
2	<b>Intégration de filiales</b>	Une politique d'intégration des filiales a été mise en place pour définir les actions à suivre dans la phase post acquisition.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de filiales revendues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 revente d'entité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 revente d'entité</li> </ul>
3	<b>Promotion des valeurs éthiques et lutte contre la corruption</b>	<p>Le Groupe Linedata a mis en place un dispositif éthique comprenant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4 valeurs</li> <li>Un code éthique et de conduite professionnelle</li> <li>Un dispositif d'alerte éthique</li> <li>Une politique anticorruption &amp; trafic d'influence</li> <li>Une politique de déclaration des cadeaux, invitations et dons, donnés ou reçus</li> <li>Une charte et questionnaire aux partenaires commerciaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% collaborateurs ayant adhéré au code éthique (campagne annuelle)</li> <li>Nombre de violation liée aux droits de l'homme ou à la corruption</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>94% d'adhésion en 2019</li> <li>0 violation dans ces domaines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 95% d'adhésion</li> <li>0 violation dans ces domaines</li> </ul>
4	<b>Développement de compétences et des carrières</b>	Basé sur le référentiel métier global mis en place en 2018, les différents parcours de carrière et les compétences associés sont disponible via CareerStudio et aide les collaborateurs à faire des choix en fonction de leurs souhaits d'évolution de carrière, leurs compétences, leurs expériences et opportunités professionnelles. L'évaluation annuelle et les plans de formation s'appuient sur ce dispositif et permet aux managers d'accompagner au mieux leurs équipes dans leur parcours professionnels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'heures de formation</li> <li>Nombre de personnes formées</li> <li>Nombre de mobilités professionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>23 513 heures de formation au total en 2019 (+27% vs 2018)</li> <li>599 collaborateurs formés en présentiel et 419 formés en ligne</li> <li>127 mobilités, soit 12,8% des collaborateurs présents &gt; 1 an.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 20% du nombre d'heures de formation par collaborateur</li> <li>Augmentation de 10% des mobilités professionnelles</li> </ul>
5	<b>Rémunération et évolutions</b>	Linedata a à cœur d'être compétitif et juste sur ses politiques de rémunération en France, mais aussi à l'international. Une communication entre les managers et employés doit être maintenue afin d'assurer le meilleur accompagnement d'évolution de carrière possible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de PDR (People Development Review) remplis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>68% des collaborateurs ont eu en 2019 un entretien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;80% de collaborateurs</li> </ul>
6	<b>Bien-être des collaborateurs</b>	<p>Une politique sur le bien-être au travail existe pour l'ensemble du Groupe. Le bien-être au travail est un enjeu majeur pour fidéliser nos collaborateurs et ainsi pérenniser les activités du Groupe Linedata.</p> <p>Le Groupe Linedata souhaite privilégier l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle. De nombreux événements sont organisés régulièrement dans l'ensemble des bureaux du Groupe pour entretenir la cohésion d'équipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% d'attrition volontaire</li> <li>% d'absence liée aux accidents du travail ou maladies professionnelles</li> <li>Nombre d'événements internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>14% d'attrition volontaire (vs 19% en 2018)</li> <li>0,05% d'absence pour accident/maladie professionnelle</li> <li>95 événements dont 12 liés à des initiatives caritatives locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;15% d'attrition volontaire</li> <li>0% absence pour accident</li> <li>Mesurer la satisfaction</li> </ul>

N°	Nature de risque	Politiques	KPI(s)	Résultats 2019	Objectifs 2020
7	<b>Diversité &amp; égalité des chances</b>	<p>La diversité et l'égalité des chances sont des valeurs du Groupe. La structure globale de l'organisation et les forts échanges entre pays ont inscrit dans notre ADN la diversité culturelle.</p> <p>L'égalité des chances entre hommes et femmes est un engagement global, mais les réponses à apporter sont cependant différentes d'un pays à un autre. Par conséquent, Linedata a développé une politique de promotion des femmes adaptée à chaque pays.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de femmes au sein du Groupe</li> <li>% de femmes au sein du Conseil d'Administration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>35% de femmes au sein du Groupe en 2019</li> <li>60% de femmes au sein du CA en 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>35% de femmes au sein du Groupe</li> <li>60% de femmes au sein du CA</li> </ul>
8	<b>Satisfaction des clients</b>	<p>Linedata effectue annuellement une enquête de satisfaction client ainsi qu'une enquête de satisfaction post implémentation.</p> <p>De plus, une revue hebdomadaire/mensuel des attentes clients et des projets en cours est effectué.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de réponse à l'enquête de satisfaction client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12,5% de réponses à l'enquête en 2019 (11,3% en 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15% de réponses à l'enquête</li> </ul>
9	<b>Innovation et Rupture technologique</b>	<p>Afin d'encourager l'innovation au sein du groupe, Linedata a mis en place des "Labs" d'innovation dans les principaux bureaux, et formalisé des process de prise en compte de l'innovation et de capitalisation sur les projets menés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de Labs</li> <li>Nombre de projet d'innovation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 Labs</li> <li>10 projets d'innovation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 Labs</li> <li>Non applicable</li> </ul>
10	<b>Réduire l'impact environnemental et favoriser les gestes écoresponsables</b>	<p>Une politique environnementale du Groupe Linedata a été écrite en 2019, mentionnant les objectifs ainsi que les principales actions mise en place.</p> <p>La politique voyage du groupe met en avant une limitation des émissions de gaz à effet de serre.</p> <p>Le processus de gestion des dépenses dématérialisé a également pour objectif de réduire l'impact environnemental du Groupe Linedata.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de véhicules professionnels</li> <li>Nombre de bureaux ayant mis en place des collectes de recyclage mesurable</li> <li>Nombre de bons de commande dématérialisés (outil d'e-procurement)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>23 véhicules professionnels au 31/12/2019</li> <li>2 bureaux (+ de 600kg recyclés)</li> <li>4 815 bons de commande dans l'outil en 2019 (+35% vs 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 25 véhicules professionnels</li> <li>&gt; 5 bureaux collecteurs</li> <li>Non applicable, 100% du Groupe utilise désormais l'outil</li> </ul>
11	<b>Gestion des achats responsables</b>	<p>Le Groupe requiert l'intégration de critères RSE dans les grilles d'évaluation des appels d'offres fournisseurs.</p> <p>Le Groupe Linedata a également mis en place une charte éthique des partenaires commerciaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'appel d'offres fournisseurs intégrant des critères RSE (Siège)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 appels d'offres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;5</li> </ul>



## 2.6 Plan d'action pour maîtriser ses risques

Consciente de sa responsabilité citoyenne, Linedata a mis en place un plan d'action s'articulant autour des risques identifiés. Cette feuille de route a vocation à promouvoir les bonnes pratiques au sein du Groupe et à fédérer les collaborateurs autour d'objectifs clairs & communs.

Catégories	Nature de risque	Plan d'action 2020-2022
Ethique & Gouvernance	Gouvernance & RSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communiquer au management et au Groupe la charte et les objectifs du Comité RSE.</li> <li>▪ Intégrer les relais "locaux" au Comité RSE.</li> </ul>
	Intégration de filiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Améliorer de façon continue la politique d'intégration des filiales.</li> </ul>
	Promotion des valeurs éthiques & lutte contre la corruption	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuer la sensibilisation aux principes éthiques à travers des communications.</li> <li>▪ Systématiser l'intégration de critères éthiques dans les appels d'offres fournisseurs.</li> <li>▪ Mettre en place une plateforme des partenaires commerciaux permettant de suivre l'adhésion à la charte éthique et environnementale.</li> </ul>
Collaborateurs	Développement des compétences et des carrières	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En 2020, les « talent reviews » globales seront mise en place. Ces revues vont permettre une identification plus précise des postes clefs, des hauts performeurs, des hauts potentiels et des personnes à risque de départ. Cet exercice nous permet de mieux anticiper l'avenir et l'évolution de nos collaborateurs par le biais de plans de successions.</li> <li>▪ En s'appuyant sur le « job mapping », l'évaluation des compétences et les demandes de formations, des parcours de formations individualisés seront construits.</li> </ul>
	Rémunération et évolutions	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuer de positionner nos politiques de rémunération par rapport au marché via du benchmarking externe mais aussi de garantir l'équité entre les collaborateurs et cela sans distinction de sexe, d'âge ou tout autre facteur discriminant hors l'expérience, la compétence et le mérite.</li> </ul>
	Bien-être des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renforcer l'adhésion des collaborateurs aux valeurs du Groupe à travers des événements globaux et locaux, et des activités d'équipe de type Team Building.</li> <li>▪ Améliorer l'intégration et la rétention des plus jeunes via le développement de programme de mentoring.</li> <li>▪ Améliorer la sortie via les interviews de sortie permettant d'obtenir les points d'amélioration continue.</li> </ul>
	Diversité & égalité des chances	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grâce au référentiel métier « job mapping », l'évolution des recrutements, des mobilités, des promotions et des augmentations est suivie pour assurer un pilotage plus précis de nos actions et de prévenir toutes discriminations de genre, d'âge ou d'origine.</li> <li>▪ Notre plus grand défi en matière d'égalité des chances est d'assurer qu'aucune barrière technique et / ou culturelle ne nuise à aucun moment dans l'activité professionnelle ou l'évolution de carrière d'un de nos collaborateurs causé par un handicap quel qu'il soit.</li> <li>▪ Continuer et renformer des actions de sensibilisation au Handicap (visible ou non) <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Renforcer la communication autour du handicap,</li> <li>➢ Déployer des sessions de sensibilisation au handicap,</li> <li>➢ Evaluer l'opportunité d'adhérer à la Charte Réseau mondial de l'OIT Entreprise &amp; Handicap.</li> </ul> </li> </ul>

Catégories	Nature de risque	Plan d'action 2020-2022
Clients & Innovation	Satisfaction des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer la relation client avec un suivi appuyé de la fréquence de contact.</li> <li>Renforcer l'association des clients au processus de Recherche et Développement.</li> <li>Renforcer la communication de la stratégie du groupe auprès des clients.</li> </ul>
	Innovation & Rupture technologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer le nombre de projets d'innovation afin de continuer la transformation du Groupe Linedata et d'apporter, à travers le bon usage de la technologie, toujours plus de valeur à nos clients.</li> </ul>
Environnement	Réduire l'impact environnemental et favoriser les gestes éco-responsables	<p>Renforcer les gestes éco-responsables au quotidien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place des poubelles de tri dans de nouveaux bureaux</li> <li>Recyclage du matériel informatique</li> <li>Promotion du co-voiturage</li> <li>Suivi de la consommation de CO<sub>2</sub> concernant les déplacements.</li> <li>Renforcer la politique "Zéro Papier" (dématérialisation des factures, archivage électronique)</li> </ul>
	Gestion des achats responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer l'intégration des critères RSE dans les grilles d'évaluation des appels d'offres fournisseurs sur l'ensemble du Groupe.</li> <li>Mettre en place une plateforme des partenaires commerciaux permettant de suivre l'adhésion à la charte éthique et environnementale.</li> </ul>

3

## ETHIQUE, CONFORMITE & GOUVERNANCE

**94%**

Des collaborateurs ont lu & adhéré au code éthique en 2019

**0**

Violation en matière d'atteinte aux droits de l'homme, corruption & trafic d'influence

**0**

Revente d'entité

# 3

## ETHIQUE, CONFORMITE & GOUVERNANCE

- 3.1 Code Ethique et de Conduite Professionnelle
- 3.2 Sensibilisation à l'anti-corruption
- 3.3 Politique relative aux cadeaux, invitations, dons
- 3.4 Dispositif de lancement d'alerte
- 3.5 Protection des données personnelles (GDPR)
- 3.6 Gouvernance et RSE
- 3.7 Intégration de nos filiales

### 3.1 Code Ethique et de Conduite Professionnelle du Groupe Linedata

Les valeurs et les principes du Groupe Linedata sont rassemblés dans un Code Ethique et de Conduite Professionnelle.

Proposé en anglais et en français, ce Code constitue le ciment identitaire qui donne à chaque collaborateur du Groupe un cadre de référence afin d'exercer son activité professionnelle au quotidien. Le Code est mis à jour chaque année, enrichi en fonction des besoins et piloté par le service Audit & Conformité.

Annuellement, chaque collaborateur et chaque nouvel entrant est invité à prendre connaissance des dispositions du Code Ethique et à en confirmer sa lecture en y apposant sa signature électronique. Nos collaborateurs sont considérés comme des ambassadeurs des normes éthiques du Groupe vis-à-vis des tiers.

## Vivre l'éthique



### Attentionné

notre état d'esprit éthique est ouvert, généreux et chaleureux. Partenaires à fort esprit d'équipe nous sommes directs, simples et orientés vers un service collaboratif



### Ingénieux

notre intelligence est au service de l'éthique, nous utilisons notre expertise avec élégance, inspirés par l'innovation



### Pérenne

l'éthique d'entreprise nous tient à cœur. Nous nous investissons dans des relations à long terme honnêtes, sérieuses et dignes de confiance, en toute transparence



### Passionné

c'est notre éthique en action, notre passion, qui nous pousse à nous dépasser, à nous engager, à relever les défis et à atteindre nos ambitions

### 3.2 Sensibilisation à l'anti-corruption

Linedata est engagé à lutter contre la corruption. Conformément à la loi Sapin II, Linedata a mis en place un dispositif de prévention de la corruption à travers un programme de sensibilisation qui contribue à développer les bonnes pratiques et à renforcer une culture de prévention et de détection des risques de corruption.

Un ensemble d'éléments a été mis en place dans l'objectif de lutter et de sensibiliser contre la corruption et le trafic d'influence :

- Une politique anti-corruption et de trafic d'influence
- Une formation et des communications de sensibilisation des collaborateurs à la détection de la corruption et du trafic d'influence.
- Un dispositif de déclaration des cadeaux et invitations donnés ou reçus. Ce dispositif s'étend aux dons et contributions à des associations ou autres tiers et permet de prévenir ou détecter des agissements contraires à la politique du Groupe.
- Un dispositif d'évaluation des tiers (clients, fournisseurs, partenaires) à travers des questionnaires & une charte éthique à laquelle ils doivent adhérer.

### 3.3 Politique relative aux cadeaux, invitations, dons

Le Groupe Linedata accepte que des cadeaux/invitations soient offerts de façon occasionnelle à des tiers (clients, fournisseurs, partenaires commerciaux) lorsqu'il s'agit de renforcer des relations professionnelles ou de se conformer aux coutumes locales, et dans la mesure où le cadeau reste conforme aux politiques du Groupe (notamment le Code Ethique et la Politique Anti-corruption). Le Groupe Linedata autorise ses collaborateurs à recevoir de bonne foi des cadeaux ou équivalents (ex : invitation au restaurant, à un événement sportif, ...) ou à procéder à des dons, si et seulement si ceux-ci sont raisonnables, proportionnés et ne sont pas destinés à obtenir un avantage illicite.

Cependant, Le Groupe Linedata ne permet pas d'offrir ou de recevoir des cadeaux ou équivalents destinés ou pouvant être perçus comme étant destinés à obtenir ou à conserver de façon abusive un marché ou un avantage commercial.

### 3.4 Dispositif de lancement d'alerte

Le Groupe Linedata a déployé en 2018 un dispositif de lancement d'alerte, accessible à l'ensemble des collaborateurs en interne et aux anciens collaborateurs ou tout tiers en externe. L'outil est disponible dans le monde entier et permet de signaler tout fait ou agissement contraire à la loi ou à l'éthique du Groupe Linedata, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires applicable dans chaque pays.

Il s'agit d'une plate-forme externe sécurisée, accessible 24/24 heures 7/7 jours via internet, par téléphone, ou via une application smartphone «SpeakingUp» avec le code Linedata et qui permet de préserver l'anonymat si cela est demandé.

### 3.5 Protection des données personnelles (GDPR)

Le Groupe Linedata est concerné par la protection des données personnelles, tant pour ses données internes (collaborateurs), que pour celles des tiers avec qui Linedata est en relation d'affaires. La protection des données et la conformité au règlement RGPD est un enjeu majeur que le Groupe Linedata a pris en compte dans ses opérations. Dans cette optique, le Groupe continue d'investir dans la conformité aux exigences du Règlement Général européen relatif à la Protection des Données à caractère personnel («GDPR»).

Initié à l'échelle du Groupe, avec l'appui de conseils extérieurs, ce plan de mise en conformité se développe et croît notamment grâce à la nomination du délégué à la protection des données (DPO), mais aussi au suivi réalisé par le comité de pilotage GDPR composé de représentants des départements Audit & Conformité, Juridique, Sécurité de l'Information.

Le Groupe Linedata fait de la protection des données personnelles une priorité.

### 3.6 Gouvernance et RSE

Au-delà de la conformité aux lois et réglementations, Linedata considère que l'intégration dans sa gouvernance de bonnes pratiques dans des domaines extra-financiers est de nature à améliorer sa performance et à consolider la confiance donnée au Groupe Linedata tant par ses parties prenantes internes qu'externes et ainsi, globalement, à contribuer à la pérennité de l'entreprise.

Le Groupe Linedata a mis en place un comité RSE ayant pour ambassadrice un membre de l'équipe de Direction.

### 3.7 Intégration de nos filiales

Afin d'intégrer au mieux nos filiales lors des acquisitions, des «diligences» post acquisition sont menées par le Groupe Linedata pour favoriser leur intégration. Les étapes d'intégration comprennent notamment :

- Intégration juridique par la nomination de dirigeants du Groupe Linedata dans les organes de direction de la société acquise ainsi que par l'intégration de la nouvelle entité juridique sous les polices d'assurance du Groupe,
- Intégration fiscale au travers de l'intégration par le Groupe Linedata de la nouvelle société dans ses process fiscaux,
- Intégration comptable par la reprise de la comptabilité de la société acquise par les équipes comptables du Groupe Linedata et mise aux normes du Groupe Linedata de la société acquise en matière de respect des procédures et contrôles financiers établis,
- Intégration sociale des équipes de la société acquise dans les effectifs du Groupe Linedata,
- Mise aux normes du Groupe Linedata en matière de conformité par l'instauration des process et des exigences du Groupe en matière d'Audit et de Conformité au sein de l'entité juridique acquise,
- Intégration au niveau de l'activité opérationnelle par la mise en œuvre de synergies entre les équipes du Groupe Linedata et les équipes de la société acquise.

4

## UNE ENTREPRISE HUMAINE



**1295**

**Collaborateurs au sein du Groupe**

*(L'effectif est de 1269 collaborateurs hors stagiaires & assimilés)*

**35%**

**De femmes au sein du Groupe**

**7 ans**

**D'ancienneté en moyenne dans le Groupe**

# 4

## UNE ENTREPRISE HUMAINE

- 4.1 Nous humanisons la technologie
- 4.2 Ressources humaines dynamiques et pérennes
- 4.3 Développement des compétences et des carrières
- 4.4 Reconnaissance et bien-être des collaborateurs
- 4.5 Diversité & égalité des chances



Les secteurs des technologies et de la finance sont des marchés en rapide évolution. L'engagement du Groupe Linedata est d'accompagner ses partenaires, mais aussi ses collaborateurs dans cette transformation. Le développement et le bien être des collaborateurs tout en garantissant l'égalité des chances et la diversité sont au cœur de toutes nos actions et politiques de ressources humaines.

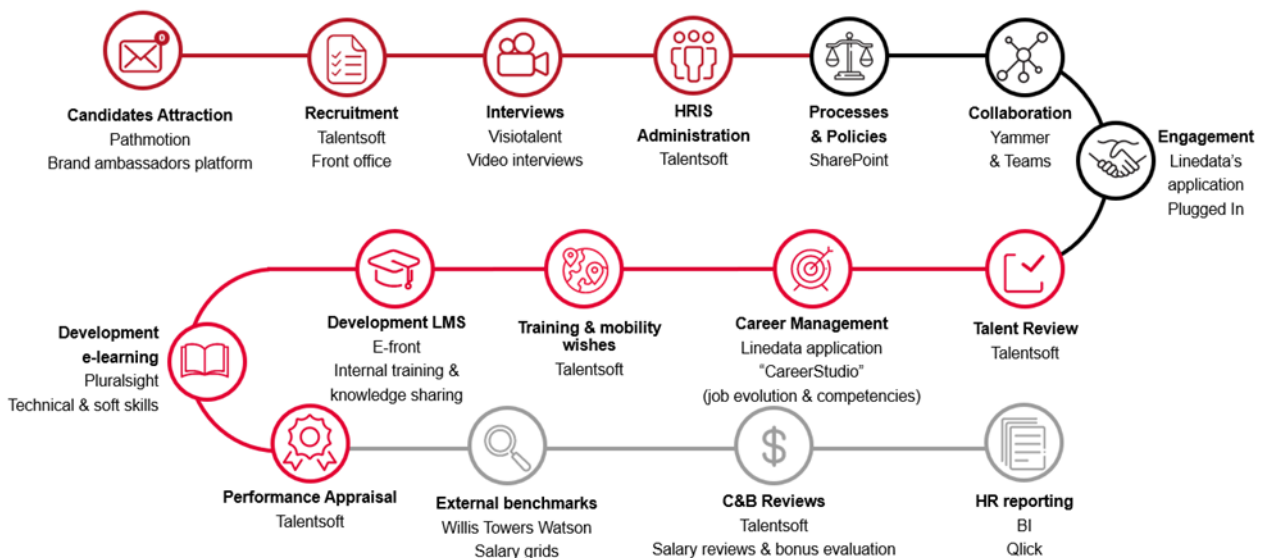
#### 4.1 Nous humanisons la technologie

Le groupe est structuré autour de Business Line globales et est présent sur 4 continents. Si les équipes Linedata sont multiculturelles et pluridisciplinaires, favorisant ainsi la richesse humaine, c'est aussi un défi à veiller à leur diversité, à faciliter les transferts de connaissance, à motiver et impliquer ses collaborateurs et à permettre un dialogue social continu dans l'ensemble du groupe.

Linedata a fait le choix de positionner la fonction RH comme une fonction clef du Groupe afin de traiter l'ensemble de ces problématiques et se développe sur 3 axes :

- **passer d'une RH réactive à une RH proactive:** un réseau de RH Business Partner présents dans tous les pays du groupe afin d'être à l'écoute des problématiques des collaborateurs et des manager, et d'avoir une égalité de traitement dans le support qui leur ai procuré.
- **créer une culture Linedata globale:** des actions de communications, tel que des « challenges », newsletter, événements physiques simultanées... sont organisées tout au long de l'année dans l'ensemble du groupe. Chaque pays reçoit régulièrement les actualités et les succès des autres pays.
- **créer une expérience collaborateur complète et intégrée, innovante et digitale:** autour de la solution Talentsoft en interne et de notre site internet en externe, de nouveaux outils et plateformes ont été ajoutés pour aider les RH dans leur mission et les collaborateur dans leur développement de compétences et de carrière.

### HR DIGITAL EXPERIENCE



Le projet qui caractérise le mieux cette ambition est **CareerStudio**. C'est une plateforme digitale de visualisation des parcours de carrière chez Linedata avec pour chaque poste les compétences associées et les parcours de formations à suivre. Chaque collaborateur et manager peut comparer automatiquement le différentiel de compétences entre le poste actuel et le poste visé, tout en ayant directement accès aux parcours de formations e-learning associés.

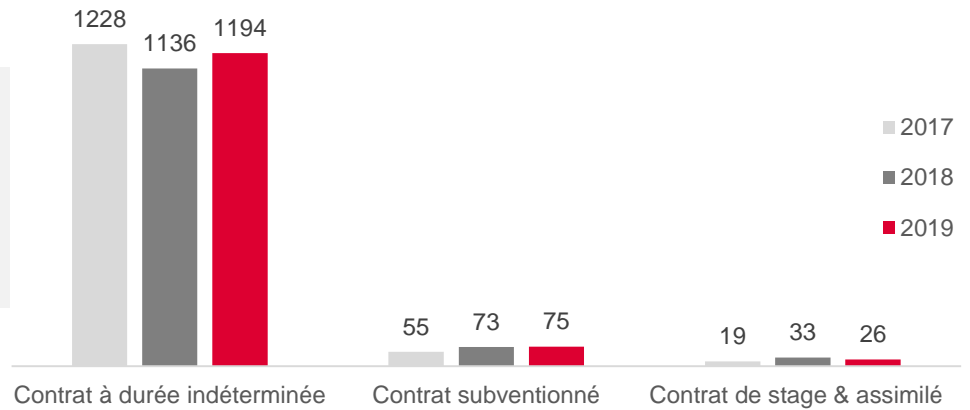
 **CareerStudio**  
My Career Inspiration Platform

## 4.2 Ressources humaines dynamiques et pérennes

Après plusieurs années marquées par des acquisitions importantes, l'année 2019 a été une année de consolidation et de développement de nouvelles pratiques.

Fidèle à ses valeurs, le groupe Linedata adapte ses ressources humaines au besoin de ses différentes activités sans restructuration, alors que 100% de ses collaborateurs sont en contrats indéterminés.

Evolution des effectifs Groupe



### • L'évolution des effectifs Groupe

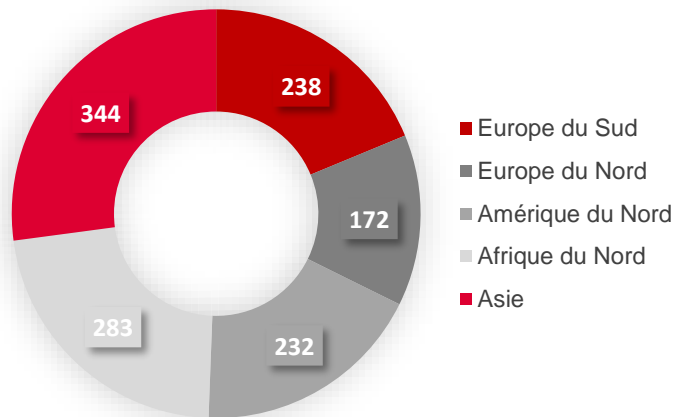
Au 31 décembre 2019, le Groupe Linedata compte 1295 collaborateurs (dont 1 269 collaborateurs hors stagiaires & assimilés), en hausse de 4% par rapport à 2018.

Cf Annexes 8.1

**100%**  
de CDI\*

Linedata privilégie les recrutements en contrat à durée indéterminée, le recours aux contrats à durée déterminée étant réservé aux remplacements temporaires (congrés de maternité ou parental, congé individuel de formation).

\*hors CIVP, stagiaires & assimilés



Cf Annexes 8.2

### • Répartition des effectifs par région

Les acquisitions de Gravitas et de QRMO en 2017 ont renforcé nos activités en Amérique du Nord et en Asie. La priorité pour 2018 puis 2019 était l'intégration et la stabilisation des équipes. Les pratiques et les politiques ont été homogénéisées.

Les effectifs sont pour moitié dans nos marchés majeurs et moitié dans les centres d'excellence afin d'assurer l'efficacité opérationnelle et la proximité avec nos clients.

### • Répartition des effectifs Groupe par métier

#### Un nouveau système de classification

La gestion des carrières est la recherche d'adéquation entre les aspirations des collaborateurs et les postes de l'entreprise, à court, moyen et long terme. Cette adéquation d'ordre quantitative concerne les emplois et les effectifs. En cas d'inadéquation, des déséquilibres peuvent générer des risques pour le Groupe Linedata :

- Un effectif élevé représente un risque social et économique
- Un effectif insuffisant impacte les capacités de production et génère des tensions.

Ces déséquilibres peuvent aussi provoquer simultanément un sureffectif global et un sous-effectif sur une unité spécifique.

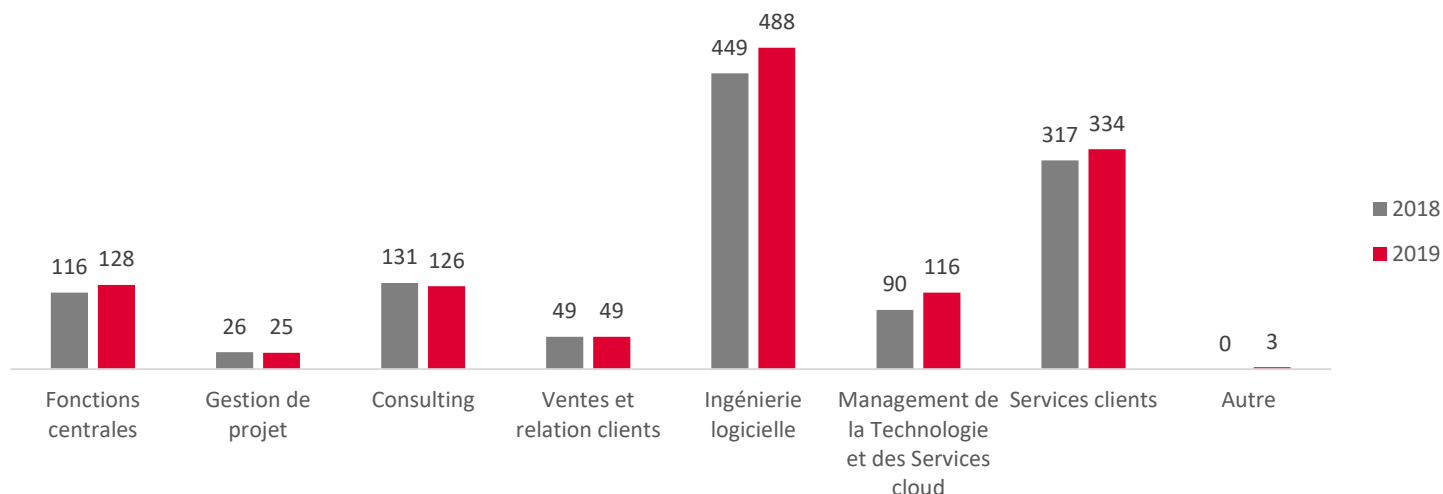
La gestion des emplois agit sur les différents leviers de la gestion des Ressources Humaines que cela soit au niveau du recrutement, de la mobilité, de la formation, etc.

C'est pour cette raison que le Groupe Linedata a instauré en 2018 une cartographie des emplois appelée « Job Mapping » en interne et une suite de processus et d'outils associée.

Le « job mapping » a pour but d'améliorer la visibilité des collaborateurs sur leur parcours de carrière, mais également leur positionnement dans l'entreprise. Cela s'est concrétisé par le développement de l'application CareerStudio à laquelle a été ajoutée les compétences pour chaque métier et ajustées au niveau de métiers. Enfin grâce au PDR (People Development Review), une évaluation annuelle est faite de ces compétences et les aspirations d'évolutions sont collectées.

Le management et les équipes RH analysent ensuite ces informations pour guider individuellement et collectivement les évolutions des collaborateurs pour répondre au mieux aux besoins présents et futurs de l'entreprise.

### Répartition des effectifs par activité



Cf Annexes 8.3

Compte tenu du métier d'éditeur de logiciels, les fonctions Ingénierie logicielle (39%), Consulting (10%) et services Clients (26%) représentent l'essentiel des effectifs du Groupe et se trouvent renforcées depuis les acquisitions de Gravitas & QRMO en 2017.

#### • Evolution de la répartition des managers

	2017*	2018	2019
<b>Managers</b>	126	215	235
<b>Non Managers</b>	1080	963	1031
<b>Total</b>	1206	1178	1266

Il est exclu du périmètre les stagiaires & assimilés.

\*En 2018, la nouvelle cartographie des emplois «Job Mapping» avait vu le jour et 31 collaborateurs n'avaient pas pu être cartographié car ils étaient sur le départ.

Fin 2019, 3 salariés ne sont pas cartographiés car les collaborateurs en « Secondment » à Hong Kong ne sont pas intégrés dans le « Mapping ».

En 2019 comme en 2018, le ratio managers/non managers est environ de 18,5%.

### • Politique de Recrutement

Le recrutement est un élément moteur de la stratégie de développement du Groupe Linedata.

Pour subvenir aux besoins croissants du Groupe, la majeure partie des recrutements concernent des diplômés. Un effort particulier est ensuite donné à leur parcours d'intégration notamment via la formation afin de faire évoluer les nouveaux entrants au sein de Linedata, comme démontré par la forte croissance des heures de formation en Tunisie.

La très grande majorité des collaborateurs du Groupe sont des cadres issus d'écoles d'ingénieur, de formation universitaire de deuxième ou troisième cycle ou d'écoles de commerce. Ils ont soit une compétence technique, soit une compétence fonctionnelle, voire ils allient une double compétence technique et fonctionnelle.

Le métier d'éditeur de logiciels et de prestataire de services destinés au monde financier nécessite que les sociétés du Groupe maîtrisent les aspects non seulement techniques mais aussi fonctionnels. La présence de compétences fonctionnelles fortes dans les équipes permet de mieux comprendre le métier des clients et leurs besoins.

Linedata favorise l'insertion des jeunes dans le monde du travail en ayant recours aux stages, contrats d'apprentissage ou de professionnalisation, et aux VIE afin d'encourager l'employabilité des jeunes.

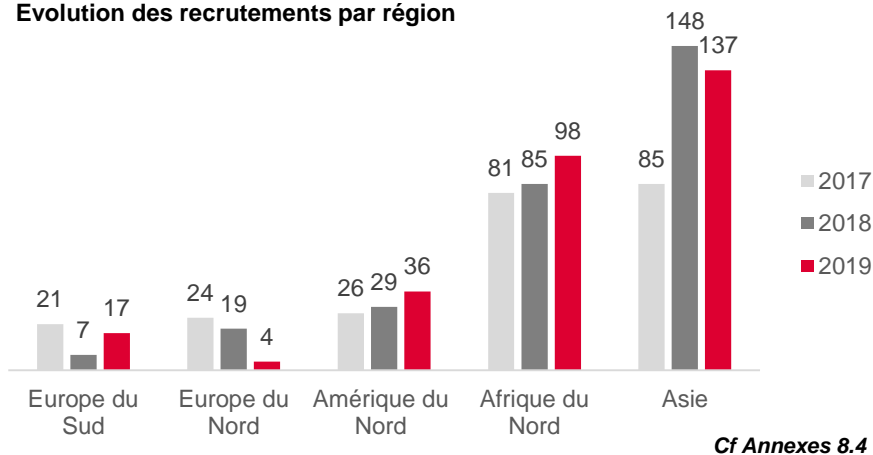
Dans l'un de nos centres d'excellence à Tunis, le Groupe Linedata a recours:

- Aux stages de Projet de Fin d'Etude (PFE): l'objectif de ces stages est d'avoir un projet final complet qui se déroule à la fin des études/fin du parcours académique. Ce projet final a pour objectif de développer l'innovation et l'indépendance, de renforcer le sens de responsabilité et l'esprit de travail en équipe. Les étudiants doivent mettre en œuvre de manière innovante ce qu'ils ont appris pendant leurs années universitaires dans un PFE, et faire preuve de leurs connaissances et compétences.
- Aux Stage d'Initiation à la Vie Professionnelle (SIVP) : un contrat de durée d'un an est délivré par l'Etat pour encourager les sociétés à recruter des juniors. Ce type de contrat ne peut être obtenu qu'une seule fois durant une carrière professionnelle.

Les avantages de ce type de contrat sont:

- Qu'il peut être suspendu et par la suite repris
- Que le collaborateur en contrat SIVP peut quitter son poste sans démission
- Que l'Etat tunisien prend à sa charge tous les impôts (CNSS...) du collaborateur en contrat SIVP
- Qu'un étudiant, quel que soit son niveau universitaire, n'est éligible à ce contrat qu'après la fin de l'année universitaire.

### Evolution des recrutements par région



En 2018, le recrutement en Afrique du Nord et Asie étaient notamment dans un contexte post-acquisition avec une attrition assez élevée.

En 2019, le nombre de départs a diminué grâce à des politiques RH et des actions managériales efficaces. Le recrutement en augmentation de 4,5% a donc été plus important grâce à la création de postes.

### • Attraction des talents

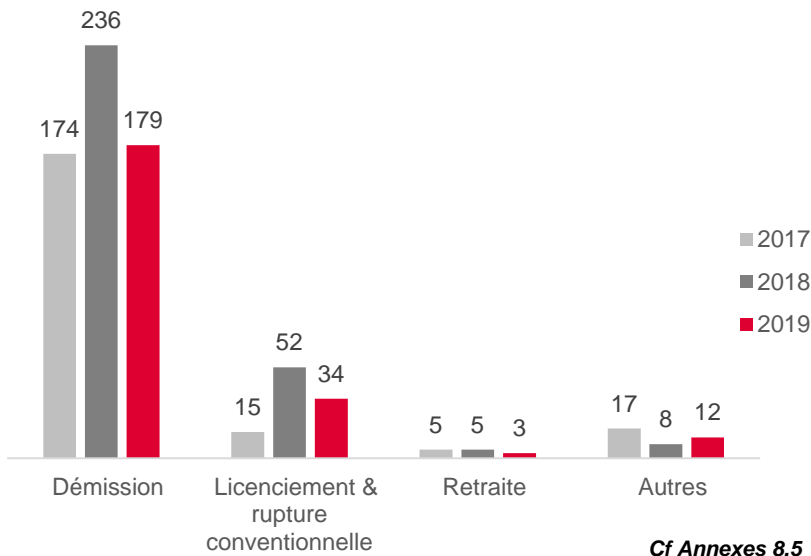
Linedata poursuit sa transformation digitale, les réseaux sociaux ayant pris une part de plus en plus importante dans le processus de recrutement, le compte Linedata sur «LinkedIn» est suivi par plus de 42 000 abonnés en 2019 soit une augmentation de 68% du nombre d'abonnés par rapport à 2018 et le Groupe compte près de 1 400 «followers» sur Twitter.

En 2019, la plateforme « Pathmotion » a été ajoutée en marque blanche à notre page carrière. Elle permet à des collaborateurs ambassadeurs de partager leur expérience et leur ressenti de leur expérience à Linedata. L'objectif est de créer une plus grande proximité avec nos candidats. Ces ambassadeurs parlent librement et garantissent l'authenticité des contenus ensuite partagés sur les réseaux sociaux pour un meilleur engagement des candidats et refléter notre slogan « We Humanize Technology ».

Notre ambition est de faire du Groupe Linedata un pôle d'attraction des talents. Tournée vers l'avenir, la fonction Ressources Humaines Groupe a déployé un programme d'homogénéisation des processus et pratiques au niveau mondial.

### • Evolution des départs

Evolution des départs par nature



Le nombre de départs en 2019 est revenu à son niveau de 2017 alors que le groupe Linedata a accru son empreinte en Asie,

En 2020, un meilleur suivi de l'intégration et du développement des collaborateurs les plus jeunes doivent contribuer à une diminution du nombre de départs, car ils y sont les plus sensibles.

### 4.3 Développement des compétences et des carrières au cœur de notre stratégie

Chaque collaborateur bénéficie au moins une fois par an d'un entretien d'évaluation avec son supérieur hiérarchique en vue d'évaluer sa performance, ses compétences et ses éventuels axes d'amélioration.

Ces entretiens permettent d'estimer les besoins de formation du collaborateur, de déterminer ses objectifs pour l'année à venir et d'envisager ses perspectives d'évolution à court et moyen terme.

En 2018, le Groupe Linedata s'est donc doté d'un outil de suivi de la performance individuelle et d'évaluation annuelle («Development Review») global, commun à l'ensemble des collaborateurs, qui permet d'évaluer la contribution d'un collaborateur à son poste et les compétences associées et d'établir un plan de développement et de carrière pour l'année à venir. Cet outil apporte plus de fluidité dans le partage et le suivi des plans de développement des collaborateurs. Pour cette première année, 68% des collaborateurs ont eu en 2018 un entretien concernant leurs performances et leurs objectifs à travers un outil mais d'autres entretiens individuels en dehors de cet outil ont été mis en place.

Par ailleurs, les sociétés françaises du Groupe ont mis en place un plan d'actions pour l'emploi et le maintien des compétences, en application de la législation en vigueur. Ce plan s'articule autour des domaines d'actions suivants:

- L'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles
- L'amélioration des conditions de travail et la prévention des situations de pénibilité
- Le développement des compétences et des qualifications et l'accès à la formation
- L'aménagement des fins de carrière et la transition entre activité et retraite
- La transmission des savoirs, des compétences et le développement du tutorat.

#### • La mobilité, vecteur de réussite du développement des compétences

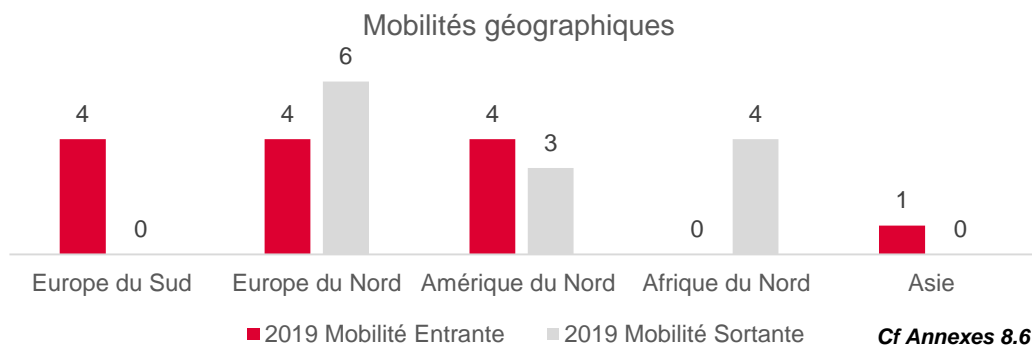
Le Groupe Linedata différencie 2 types de mobilités:

- La mobilité professionnelle: elle regroupe la mobilité verticale (augmentation d'un niveau de « job mapping ») et la mobilité horizontale (changement de discipline dans le « job mapping »)
- La mobilité géographique

La mobilité professionnelle facilite l'acquisition et la restructuration des compétences en fonction des besoins du marché. Elle permet d'offrir de nouvelles expériences pour se développer et partager des connaissances entre collaborateurs. Le large éventail d'activités au sein du Groupe Linedata offre aux collaborateurs de nombreuses opportunités d'acquérir de nouvelles compétences et de développer leur carrière.

Le Groupe Linedata considère que la mobilité professionnelle des collaborateurs est la clé du déploiement de sa stratégie d'entreprise. La mobilité géographique est étudiée au cas par cas dans un contexte d'immigration en Europe et aux Etats-Unis de plus en plus complexe.

En 2019, 13 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité géographique. La mobilité géographique est une solution de développement pour des talents clés au groupe. Des critères de performance et de séniorités dans le groupe sont requis pour pouvoir en bénéficier.

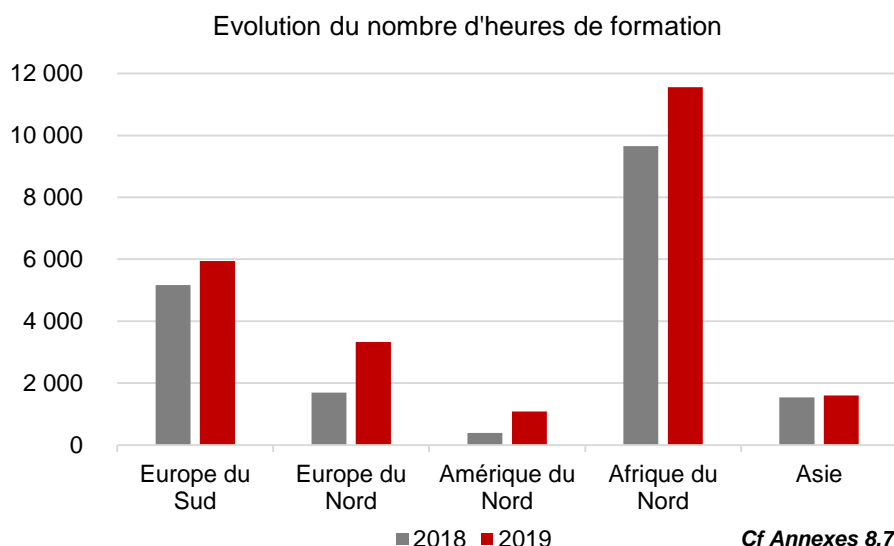


En 2019, 127 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité professionnelle horizontale ou verticale, soit 12,8%. Ce nombre ne représente pas l'ensemble des évolutions professionnelles. Aux Etats-Unis, en Inde et en Lettonie par exemple, des sous-niveaux sont utilisés en particulier dans les premiers niveaux de carrière, car c'est ici que la vitesse de développement et le besoin des collaborateurs y sont les plus importants.

	2019		
	Mobilité Verticale	Mobilité Horizontale	Mobilité Professionnelle
Europe du Sud	4	2	4
Europe du Nord	6	3	8
Amérique du Nord	26	13	33
Afrique du Nord	43	4	44
Asie	37	1	38
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>23</b>	<b>127</b>

En proportion, en Europe du Sud et du Nord, il y a plus de collaborateurs avec un plus haut niveau d'expertise et aussi une plus grande séniorité. Les mobilités sont donc moins régulières que dans les autres régions, où il y a un grand nombre de recrutements de collaborateurs qui sont recrutés aux premiers niveaux de carrière.

#### • Formation et Développement des Talents



Le Groupe Linedata estime qu'investir du temps et des ressources pour se développer est une décision clé pour soutenir la croissance de l'entreprise. Dans le cadre de notre stratégie, nous avons lancé un projet pilote de solutions de e-learning au 2e semestre 2019, fournissant des apprentissages en ligne aux collaborateurs du monde entier. Nous développons également notre propre plateforme de formation, Efront learning, afin de promouvoir davantage de connaissances, partager et offrir un contenu standard à tous et aussi pour soutenir l'expérience d'apprentissage continu. Des conseils de Development Tips mensuels sont envoyés à nos collaborateurs afin de les accompagner avec des actions simples, intelligentes et applicables, car chacune compte.

Nous avons pu constater une croissance de 27% du nombre d'heures de formation par rapport à 2018 et une moyenne de 19 heures de formation par salarié sur l'ensemble du groupe. Environ 15% du total des heures de formation étaient des formations en ligne. Toutes les régions ont dans le temps investi dans les formations.

Nous avons mis à jour le processus de People Development Review (PDR) en le connectant à Career Studio afin de fournir une vue claire à nos équipes concernant les compétences nécessaires et de soutenir leur développement de manière durable, à la recherche de leurs ambitions et des défis de l'entreprise. Nous sommes inspirés pour créer un voyage étonnant et réussi pour nos technologies d'entreprise.

#### 4.4 Reconnaissance et bien-être des collaborateurs

##### • Politique de rémunération

La politique de rémunération du Groupe est basée sur des principes communs appliqués de manière adaptée selon les législations, réglementations et spécificités régionales.

Cette politique vise à :

- Attirer, reconnaître et fidéliser les talents
- Récompenser la performance, à la fois individuelle et collective
- Mettre en œuvre la stratégie du Groupe, et tenir compte des objectifs financiers et opérationnels

Une politique de rémunération variable est mise en œuvre pour la plupart des collaborateurs afin d'encourager la performance.

Les principes d'augmentation de la rémunération, y compris des composantes fixes et variables, sont définis chaque année en s'appuyant sur les directives données pour l'ensemble du Groupe et en tenant compte des réglementations locales.

L'étude des augmentations de salaire annuelles repose sur la performance de l'entreprise, sur la situation économique locale et les pratiques de marché. Quand la législation le prévoit, une négociation a lieu avec les organismes de représentation des salariés.

L'analyse de comparaison du positionnement des salaires est réalisée chaque année sur la base des enquêtes de rémunérations de Willis Tower Watson des secteurs High-Tech et services financiers.

Une protection sociale visant le remboursement des frais médicaux et / ou la couverture des risques invalidité et décès est prévue pour les sociétés françaises et la plupart des filiales.

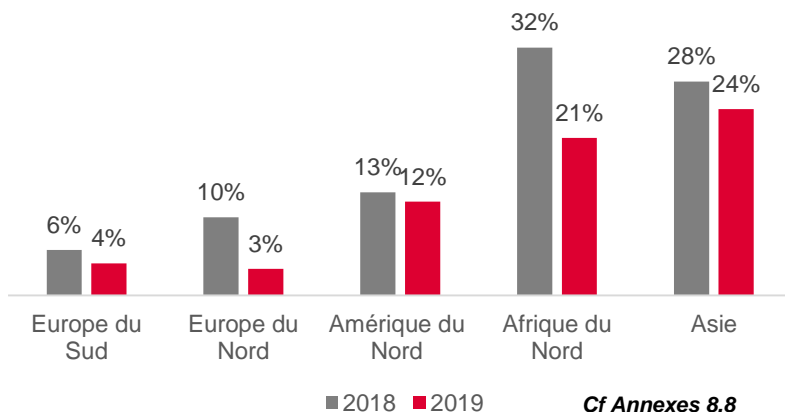
Des dispositifs concernant la retraite ont été négociés ou institués en 2014 pour les sociétés françaises. Ces dispositifs applicables depuis 2015 sont : un Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif Groupe (PERCOG, incluant un abondement de l'entreprise pour les versements volontaires) et un contrat d'épargne collectif à cotisations définies (Article 83, incluant des cotisations payées par l'entreprise).

Le «Mapping» permet de positionner les postes de l'entreprise par rapport au marché local de référence. Il est important pour le Groupe Linedata de reconnaître l'expertise des talents de la société.

Étant donné l'hétérogénéité entre les différents pays d'implantation de Linedata, la publication de salaires moyens n'apporterait selon le Groupe pas de valeur ajoutée aux lecteurs de ce document.

Le Groupe Linedata entretient un lien entre la performance de l'entreprise et la contribution des collaborateurs à cette performance. Afin d'évaluer au mieux la performance des collaborateurs, le Groupe Linedata a mis en place depuis 2017 un suivi de la performance et du développement des compétences.

##### • Taux d'attrition volontaire par zone géographique



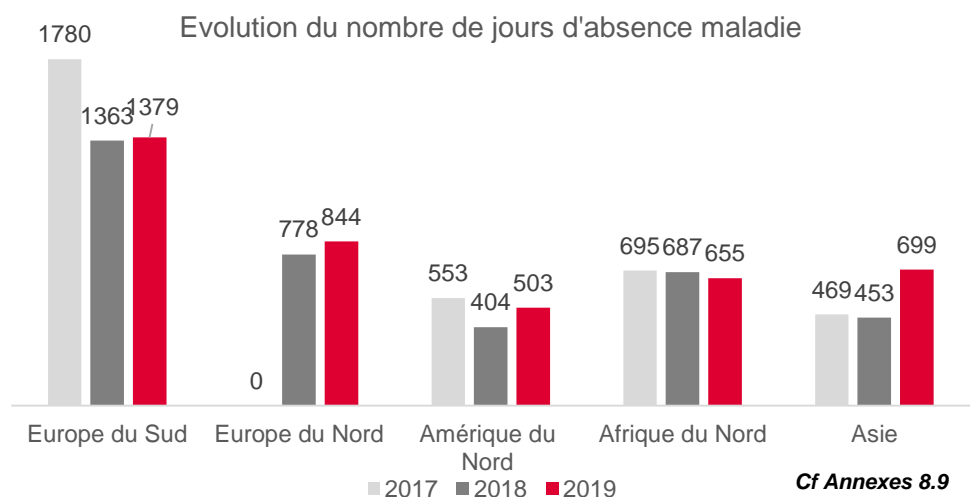
En 2019, un effort conséquent a été réalisé en particulier dans les régions d'Afrique du Nord et Asie pour accroître la rétention.

Cela s'est concrétisé par une diminution de 13% en Asie et 36% en Afrique du Nord de l'attrition volontaire.

##### • Absence maladie

Le code éthique du Groupe Linedata stipule que la santé et la sécurité de tous les collaborateurs constituent une exigence pour le Groupe et que tous les moyens nécessaires doivent être mis en œuvre afin de les garantir. Le suivi de l'absentéisme permet de mesurer l'implication mais aussi la satisfaction de nos collaborateurs au travail.

L'absentéisme est suivi localement, conformément aux législations en vigueur dans les différents pays dans lesquels Linedata est implanté.



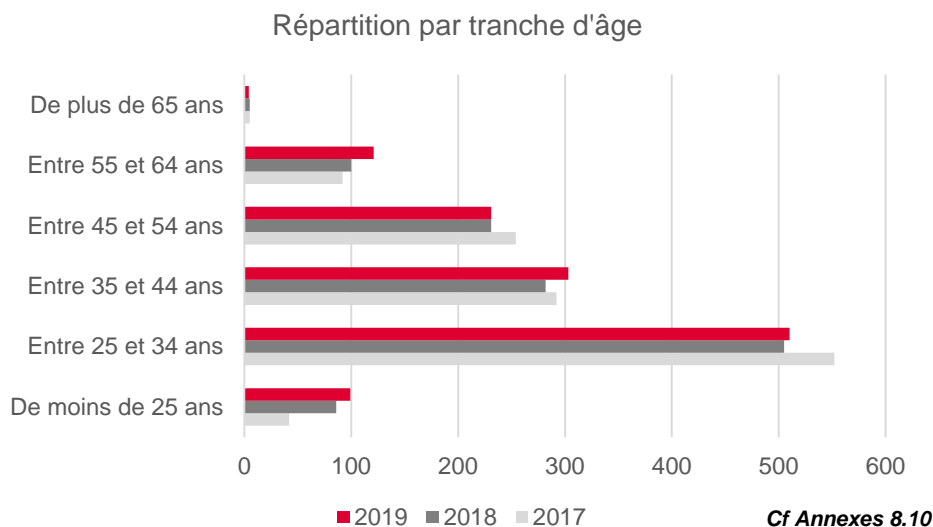
### 4.5 Diversité & égalité des chances

Pour le Groupe Linedata, la notion de diversité n'est pas seulement liée à la parité femme / homme, mais aussi à une multitude de différences comme par exemple la diversité au niveau des âges, des niveaux de carrière et des cultures.

#### Egalité Femmes / Hommes

- Pour le Groupe Linedata, la diversité des collaborateurs est un levier important et c'est pour cette raison que le code éthique du Groupe Linedata intègre les principaux engagements en matière de non-discrimination, d'égalité des chances et de promotion de la diversité afin que chaque collaborateur ou candidat lors du processus de recrutement puisse avoir accès à la formation, à la politique de rémunération, à une mobilité interne et aux évolutions professionnelles.
- Le Groupe Linedata promeut la mixité au sein de ses effectifs, en développant l'accès des femmes à ses différents métiers, et en leur assurant l'équité des progressions de carrière.
- Les sociétés françaises et étrangères sont soumises à des lois spécifiques, en particulier en matière de lutte contre les discriminations professionnelles entre les hommes et les femmes. Le Groupe Linedata interdit formellement tout harcèlement et toute discrimination. Des actions de communication ont été déployées, notamment en Inde avec le support des équipes et managers locaux.
- Les femmes représentent 35% des effectifs du Groupe en 2019.
- En France, ce chiffre s'élève à 30%, ce qui est supérieur à la moyenne des 10 plus grandes SSII françaises (25% en moyenne selon une étude du journal du net<sup>1</sup>). En France, Linedata a mis en place une Commission Egalité Professionnelle H/F. Cette Commission ne note aucune discrimination à l'embauche mais constate qu'il y a plus de candidats que de candidates.
- En Lettonie et en Tunisie, les femmes représentent en 2019 respectivement plus de 50% et 63% des effectifs.
- Les efforts de la société en termes d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes se traduisent d'ailleurs dans notre score à l'index Egapro (spécifique à la France) : en effet, pour l'exercice 2019, notre score atteint 92 avec un score maximal sur 2 des 4 critères.

#### Répartition des effectifs Groupe par tranche d'âge



Le Groupe Linedata considère qu'une répartition équilibrée des classes d'âge est vecteur de dynamisme et d'innovation.

<sup>1</sup><https://www.journaldunet.com/solutions/reseau-social-d-entreprise/1192248-la-part-des-femmes-chez-les-ssii/>



5

## UNE ENTREPRISE CITOYENNE

**700**

Clients à travers le monde

**2**

LDX à Hong Kong & Londres (*Linedata Exchange*)

**28**

Projets caritatifs en 2019

**3**

Lab au sein du Groupe en 2019

**10**

Projets d'innovation en 2019

# 5

## UNE ENTREPRISE CITOYENNE

- 5.1 Dialogue avec les parties prenantes
- 5.2 Loyauté envers les parties prenantes
- 5.3 Mécénat & Bénévolat
- 5.4 Innovation et Transformation Digitale

X

## 5.1 Dialogue avec les parties prenantes

Linedata échange avec ses parties prenantes (employés, clients, fournisseurs, partenaires et actionnaires) autour des différents projets de l'entreprise afin de garantir l'adéquation de sa politique de responsabilité d'entreprise avec leurs attentes. L'écoute mais surtout le dialogue sont des composantes majeures de la stratégie du Groupe Linedata. Ces échanges et rencontres collégiales favorisent l'élaboration d'une vision commune de l'engagement du Groupe avec ses parties prenantes: mieux comprendre et cerner les évolutions sociétales, les enjeux, etc.

### • Avec les employés

Les collaborateurs jouent un rôle essentiel dans le développement et la mise en œuvre de la stratégie de développement durable.

Un dialogue ouvert et transparent est fondamental pour garantir la compréhension et l'adhésion à la stratégie et aux activités du Groupe Linedata.

L'échange et le partage d'idées ont leur place dans l'entreprise et se font via plusieurs outils:

- Des sessions d'information & newsletters internes
- Un intranet (KEN) qui regroupe toutes les informations internes
- Un réseau & un blog d'entreprise (JoinIn & PluggedIn) – 900 visites par mois en moyenne sur les 4 continents.
- Les réunions «The voice» moments clés pour les collaborateurs du UK et de la Tunisie pour poser des questions, proposer de nouvelles idées et initiatives.

### • Avec les clients

La plupart des contrats signés par le Groupe Linedata avec des institutions financières ont une durée de 3 à 5 ans, sur la base d'un modèle de licence récurrente et/ou de services.

Le Groupe travaille de manière continue, d'une part au renouvellement des contrats, et d'autre part à l'optimisation de la politique relationnelle avec ses clients afin d'établir une collaboration sur le long terme dans un climat de confiance réciproque.

Le Groupe informe ses clients de manière régulière sur l'évolution de son activité via différents canaux :

- Ses Communiqués de presse
- Son site internet [www.linedata.com](http://www.linedata.com)
- Le site intranet client MyLinedata.
- Ses réseaux sociaux: LinkedIn, Instagram, Facebook
- Animation du marché à travers les «Exchange» ; destinés aux clients et prospects du Groupe, ces événements créent des opportunités d'échanges et de débats sur les problématiques métiers et entre experts afin de discuter des enjeux actuels et futurs du secteur.

### L'importance de la satisfaction des clients

La satisfaction de nos clients est mesurée à travers un indicateur clé qui est le Net Promoter Score. Le NPS est un indicateur reposant sur le concept suivant : le niveau de satisfaction globale de nos clients à savoir s'ils recommandent le Groupe Linedata, ses produits ou services.

**Afin de répondre aux exigences croissantes de ses clients, Linedata a donc mis en place depuis 2014, une enquête annuelle à destination de tous nos clients, permettant d'évaluer le NPS score mais également leur niveau de satisfaction sur plusieurs dimensions : performance produit, capacité à innover, qualité de la communication et de la relation client, etc...**

En 2019, l'enquête a été restructurée afin d'avoir un questionnaire spécifique aux besoins de 4 populations distinctes : C-Level, Senior Manager, Spécialiste IT et Utilisateur final. Cette nouvelle version de l'enquête de satisfaction client a permis de recueillir l'avis de 12,5% des clients de Linedata (contre 11,3% en 2018).

**Au delà de cette enquête, Linedata a mis en place chaque année un plan d'action dédié à ses clients en plusieurs volets :**

- Prise de contact et plan d'action dédiés pour chaque client ayant fait part d'axes d'amélioration sur la prestation de Linedata lors de l'enquête annuelle de satisfaction ou bien lors d'un rendez-vous ponctuel
- Création des Linedata Exchange (en Amérique du Nord, en Europe et en Asie) afin d'associer nos clients aux réflexions d'avenir de Linedata et de les informer des évolutions produits et des actualités stratégiques du groupe

**Afin de continuer à améliorer la qualité de la relation client, Linedata s'engage dès 2020 vers la feuille de route suivante :**

- Association renforcée des clients au processus de Recherche et Développement
- Renforcement de la relation client avec un suivi appuyé de la fréquence de contact
- Meilleure communication de la stratégie du groupe auprès des clients

### • Avec les fournisseurs

#### Une démarche achats responsables

Le Groupe s'engage à être responsable dans ses achats afin de répondre notamment aux enjeux environnementaux.

Le Groupe Linedata a mis en place une Charte des partenaires commerciaux qui formalise les exigences du Groupe relative aux droits de l'Homme, à la protection des données personnelles, à l'éthique des affaires, à un processus éco-responsable des achats, et autres obligations.

## 5.2 Loyauté envers les parties prenantes

### • Lutter contre la fraude fiscale

Conformément à l'alinéa 5 de l'article L225-102-1 du code de commerce modifié par la loi 2018-898 du 23 octobre 2018 relative à la lutte contre la fraude fiscale, le Groupe Linedata s'engage à lutter contre tout type de fraude fiscale.

Le Groupe Linedata est majoritairement imposé dans les pays à fiscalité encadrée. Le Groupe n'utilise pas ses implantations dans les pays à fiscalité avantageuse (Luxembourg, Irlande, Hong Kong) pour organiser des montages fiscaux contribuant à une quelconque fraude fiscale.

### • Prévenir des conflits d'intérêt

Tout collaborateur doit éviter de se trouver dans une situation où ses intérêts, ou ceux de personnes proches, pourraient se trouver en conflit avec ceux du Groupe et risqueraient de nuire à son indépendance de jugement ou à son intégrité professionnelle tout comme à l'image et à la réputation du Groupe.

Linedata comprend que des relations d'affaires peuvent apparaître ou se développer entre des collaborateurs du Groupe ou avec un collaborateur d'une société tierce (client / fournisseur). Si ces relations sont de nature à créer un problème d'indépendance ou un conflit d'intérêt, de fait ou en apparence, dans l'esprit de nos clients ou de nos collaborateurs, celles-ci doivent être déclarées formellement par les personnes concernées à leurs responsables directs afin de déterminer si des notifications ou changements d'affectation sont nécessaires.

### • Développer des pratiques commerciales loyales

Nos actions doivent être guidées par une volonté d'engagement de nos services dont l'objectif est la satisfaction du client et le respect des règles du droit de la concurrence.

Tous les fournisseurs et prestataires de service du Groupe sont sélectionnés et traités avec objectivité et loyauté, dans le cadre de pratiques commerciales transparentes et de respect des engagements.

Tout collaborateur s'interdit notamment de participer à des ententes ou à toute pratique ayant pour conséquence d'entraver le libre jeu de la concurrence.

### • Respecter les Droits de l'Homme

L'engagement de Linedata est basé sur la reconnaissance et le respect des lois nationales applicables ainsi que de standards fondamentaux relatifs aux droits sociaux et à la protection de l'environnement.

Pour les sociétés implantées au Royaume-Uni, le Groupe a mis en place et actualise à chaque exercice annuel sa déclaration «Slavery Act». Cette déclaration est publiée en vertu de la loi britannique relative à l'esclavage moderne et au trafic d'êtres humains, dite « Modern Slavery Act », qui est entrée en vigueur le 29 octobre 2015.

Le Groupe Linedata continue de mettre en place des initiatives en faveur du respect des Droits de l'Homme et s'engage à mener ses activités de manière honnête et éthique afin d'empêcher toute forme d'esclavage et de trafic humain dans sa chaîne d'approvisionnement.

### • Refuser le travail forcé des enfants

Le Groupe Linedata est engagé à lutter contre le travail forcé ou toute autre forme de travail des enfants, à travers la mise en place d'un Code Ethique.

Le Groupe Linedata s'assure du respect du refus du travail des enfants dans les pays émergents dans lesquels il est implanté. En Inde, le Groupe Linedata a pris en compte le respect du «Labour Act» en vigueur depuis 1986.



En adhérant aux principes du Pacte Mondial mis en place sous l'égide des Nations Unis, Linedata s'engage à soutenir dans sa sphère d'influence les dix principes de ce Pacte en matière de Droits de l'homme, de Normes internationales du travail, d'Environnement et de lutte contre la corruption.

### 5.3 Mécénat & Bénévolat

Depuis plus de 20 ans, l'éthique et les valeurs humaines sont au cœur de l'identité de Linedata. Linedata Charity, notre grand programme d'entreprise à vocation caritative, concrétise l'engagement sociétal de Linedata et comporte deux volets.

#### FONDS DE SOLIDARITÉ INTERNE

La création d'un fonds de solidarité interne permet d'accélérer le déploiement des initiatives caritatives dont nos collaborateurs sont ambassadeurs depuis plus de 20 ans. Ces initiatives ont représenté 28 projets caritatifs en 2018 et 2019 comme par exemple la préparation et distribution de repas aux sans-abris en lien avec la Whitechapel Mission à Londres, ou encore l'opération de don de sang à Mumbai en partenariat avec l'ONG Samarpan. Afin de piloter ce fonds, un comité interne, composé de volontaires, assure sa gouvernance en définissant ses grandes orientations et en analysant les différents projets qui lui seront proposés. L'objectif de ce projet fédérateur est de redistribuer une partie de nos résultats à des causes déjà soutenues par nos collaborateurs localement : l'Environnement, l'Education et la Santé.

#### PARTICIPATION À LA CONSTRUCTION D'UNE UNIVERSITÉ MÉDICALE EN OUGANDA

Nous participons à la construction d'une université médicale en Ouganda, avec le parrainage de AKU (Aga Khan University), à travers le financement de la résidence universitaire. Avec ce projet, Linedata vise à faciliter l'accès au savoir des étudiants Ougandais qui en retour participeront au développement de leur pays. L'Ouganda compte l'une des populations les plus jeunes, sa croissance est la plus rapide du monde, avec un taux de fécondité de 5,8 enfants par femme. Dans ce contexte, la santé s'impose comme un enjeu fondamental auquel nous contribuons via le développement d'infrastructures médicales et la formation des futurs leaders du domaine sanitaire en Ouganda.



#### 5.4 Innovation et Transformation digitale

Depuis juin 2017, le rôle du département innovation est d'accompagner la transformation digitale, de piloter les expérimentations sur des sujets clés et d'accompagner les initiatives innovantes des collaborateurs.

Après une année 2018 consacrée au lancement de sa transformation digitale et à la mise en place des conditions fondamentales de son déploiement, l'année 2019 a vu une accélération significative de cette dernière.

Avec l'ouverture de 2 nouveaux labs locaux (Mumbai et Tunis), et la multiplication des projets d'innovation - dont certains ont déjà donné lieu à des évolutions de nos produits, notamment autour de l'intelligence artificielle - transversaux ou spécifiques aux Business Lines, et l'implication croissante de toutes les équipes du groupe, cette dynamique s'est confirmée cette année.

En 2020, 2 nouveaux labs vont être déployés (notamment en Amérique du Nord, marché clé pour le groupe), et les projets d'innovation se poursuivre avec pour objectif une diminution du time to market des expérimentations menées par les équipes du groupe, et un renforcement des liens entre le groupe Linedata et son écosystème (startups, laboratoires de recherche, universités).

Linedata est engagé depuis plusieurs années dans une stratégie d'Innovation en 4 volets : produits, production, fonctions centrales et culture.

**Innovation produits et business** : L'ADN de Linedata est centrée sur l'innovation au service de nos clients. Ainsi l'année 2019 a vu naître l'offre Linedata Analytics Services permettant à nos clients Asset Managers d'analyser leurs données pour créer des modèles prédictifs (ex : attrition client ou prévision de non respect du cadre réglementaire pour certains passages d'ordre). Nos clients concessionnaires automobiles ont pu également bénéficier du développement d'un assistant virtuel (basé sur l'Intelligence Artificielle) et permettant de proposer les prochaines actions au concessionnaire effectuant une simulation de prêt automobile face à un potentiel acheteur.

**Innovation au sein de la production** : Le métier du groupe Linedata est de développer des logiciels apportant de la valeur à ses clients. L'efficacité du processus technologique de production est un facteur clé de stabilité des produits proposés, d'efficacité du déploiement de ces derniers, et de maîtrise du coût des solutions.

A travers la création et la maintenance d'un Framework intégrant des technologies avancées mais éprouvées, et la mise en place de tests fonctionnels automatiques, l'année 2019 a permis de consolider encore le processus de production du groupe.

**Innovation au sein des fonctions centrales** : Au-delà de l'innovation au service de ses clients, Linedata s'est également lancé dans une transformation digitale profonde au service de l'amélioration de la performance de ses fonctions centrales.

Ainsi, à titre d'exemple, le département Ressources Humaines s'est vu décerné le Gold Award des Victoires du Capital Humain dans la catégorie « Digitalisation » pour sanctionner la qualité de l'expérience digitale RH pour les collaborateurs de Linedata.

**Développement d'une culture d'Innovation au sein du groupe** : A travers la création de ses Innovation Lab en France, en Tunisie, en Inde et aux Etats-Unis, Linedata souhaite créer des lieux dédiés à l'Innovation à l'initiative de nos collaborateurs et au service d'un meilleur service pour nos clients ou bien d'une plus grande efficacité opérationnelle au sein de nos équipes

Grâce au socle de ces Innovation Labs et grâce aux programmes de formation déployés auprès des équipes Linedata, nous sommes donc en mesure d'intensifier le savoir faire de nos équipes sur les thématiques liées notamment à l'Intelligence Artificielle ou au Big Data

Ainsi, c'est plus d'une dizaine de projets d'innovation significatifs qui ont été initiés par les équipes de Linedata au cours de l'année 2019

6

# VERS UNE ENTREPRISE ECO-RESPONSABLE

VOLUNTEER

1

Politique  
environnementale  
Groupe

**600 kg**

De déchets recyclés en  
France

# 6

## VERS UNE ENTREPRISE ECO-RESPONSABLE

- 6.1 Réduire l'impact environnemental et favoriser les gestes éco-responsables
- 6.2 Gestion des achats responsables



Les problématiques liées à l'environnement et plus particulièrement les conséquences du changement climatique affectent de plus en plus la planète et les sociétés. Le groupe Linedata souhaite apporter une contribution positive aux enjeux sociaux et environnementaux. Le Comité RSE est impliqué dans cette contribution positive en mettant en place la politique environnementale du Groupe Linedata dont les principales actions sont présentées ci-dessous.

### 6.1 Réduire l'impact environnemental et favoriser les gestes éco-responsables

#### • Protection de l'environnement

Le Groupe Linedata étant un éditeur de logiciels, les impacts environnementaux directs de ses activités bien que pouvant être considérés comme faibles sont toutefois existants, comme par exemple l'impact de la pollution numérique.

Le Groupe est conscient de sa responsabilité en matière de protection de l'environnement et porte une attention particulière aux actions permettant la réduction de son empreinte environnementale.

#### • Recyclage et gestion des déchets

Le Groupe Linedata attache une importance particulière à l'impact environnemental de ses déchets, notamment de son parc informatique (postes fixes, ordinateurs portables et serveurs de données).

Le recyclage du matériel informatique et électronique (ordinateurs, téléphones portables, photocopieurs) est généralement assuré par des entreprises ou associations respectant les normes environnementales locales en vigueur pour ce qui concerne le traitement des déchets électroniques.

#### • Utilisation durable des ressources

Le Groupe Linedata mène une politique de sensibilisation de ses collaborateurs en les associant aux mesures prises pour économiser les ressources à travers des éco-gestes et des technologies susceptibles de réduire les impacts environnementaux des activités du Groupe. L'utilisation durable des ressources repose sur différentes actions :

##### ✓ En matière de parc informatique

Linedata poursuit le renouvellement de son parc informatique en privilégiant des serveurs plus performants et bénéficiant des dernières technologies en ce qui concerne la réduction de la consommation électrique; la diminution du nombre de serveurs permet de réduire la taille des "salles informatiques" et ainsi de diminuer leur consommation d'énergie (puissance électrique, climatisation...).

Les collaborateurs sont équipés dans la majorité des cas d'ordinateurs disposant du mode "veille" à partir d'un certain délai d'inactivité, économisant ainsi l'énergie. Lors de l'achat de nouveaux matériels, le Groupe Linedata s'informe des labels environnementaux tels que «Star», label reconnu au niveau international.

Les nouveaux modèles d'imprimantes mis en place possèdent des éco-fonctionnalités (diminution de la consommation d'énergie).

##### ✓ En matière d'éclairage

Le Groupe Linedata poursuit le remplacement des éclairages par des ampoules basse consommation lorsque cela est possible (hors néons) sur l'ensemble des sites. La présence dans les parties communes de minuteries permet une extinction automatique des lumières. En outre, les sociétés de ménage et de gardiennage sont incitées à éteindre le soir les lumières des bureaux sur l'ensemble des sites.

Les questions environnementales sont le fait de comportements quotidiens de tous les salariés dans le cadre de leurs activités. Les principales actions mises en œuvre sont présentées ci-après et tendent vers une économie circulaire (ReUse, ReCycle, RePair) à travers la prévention de la production de déchets, la réutilisation des produits, le recyclage ou, à défaut, une valorisation des déchets.

Linedata ne comptabilise pas de provision pour risques en matière d'environnement.

Les autres actions de recyclage et d'élimination des déchets reposent principalement sur:

- La collecte des cartouches d'encre usagées sur l'ensemble des sites concernés
- Des dons réalisés ponctuellement par les salariés auprès d'écoles ou d'organismes caritatifs.

##### ✓ En matière de papier

Le Groupe incite les salariés à n'imprimer qu'en cas de nécessité et à utiliser de préférence le recto-verso, et a mis en place des conteneurs dédiés au recyclage du papier mais aussi d'autres déchets nocifs pour l'environnement (piles, plastique...)

En matière de communication interne externe, les documents publics, tels que les rapports annuels et cartes de vœux, sont mis à disposition en version électronique.

En matière de gestion administrative du personnel, les documents administratifs internes tels que les demandes de congés ou les notes de frais sont gérées au moyen de l'intranet et d'un outil informatique; ces deux outils gèrent également l'ensemble du processus d'approbation.

En matière de dématérialisation des factures fournisseurs, les factures de certains fournisseurs assorties de justificatifs volumineux sont administrées via messagerie électronique ; seules les factures sont imprimées dans le cadre du processus d'engagement de dépenses. De plus, un outil en ligne de gestion des achats a été généralisé à l'ensemble du groupe.

En France, Linedata a mis en place des procédures de dématérialisation de documents, notamment :

- les bulletins de paie des collaborateurs. Un coffre-fort électronique est mis à disposition du personnel permettant aux collaborateurs de voir, de récupérer leurs bulletins de paie, et si le collaborateur le désire, de stocker divers documents gratuitement
- les tickets-restaurants

## • Changement climatique

Le Groupe Linedata a conscience de l'importance des émissions indirectes de gaz à effet de serre causées par la forte consommation énergétique des serveurs et prend en compte leurs impacts environnementaux lors des nouveaux investissements ou des renouvellements de serveurs.

Le Groupe Linedata entend également réduire la « pollution numérique » générée par les boîtes mail en instaurant de nouveaux éco gestes (tri des boîtes mail, instauration d'un jour sans mail...).

De part son activité internationale, le transport est également une source émettrice de gaz à effet de serre pour le Groupe.

### ✓ Déplacements courtes distances

Le Groupe a opté pour des implantations proches des transports en commun permettant ainsi de limiter l'utilisation des véhicules personnels et favorisant par conséquent la limitation de la pollution de l'air.

En France, Linedata poursuit le renouvellement de son parc automobile en privilégiant les véhicules à faible émission de CO2 et a implémenté un outil de covoiturage afin de limiter l'impact de l'usage d'un véhicule personnel.

## 6.1 Gestion des achats responsables

Le Groupe Linedata a acheté près de 37 millions d'euros de biens et de services en 2019. Le Groupe s'engage à être responsable dans ses achats afin de répondre notamment aux enjeux environnementaux. Pour répondre à ces enjeux, la question écologique doit se poser dès le référencement d'un nouveau fournisseur en intégrant des critères RSE dans les grilles d'évaluation lors des appels d'offres.

### ✓ Politique de voyages

Le Groupe a mis en place une politique de voyages destinée à limiter l'impact environnemental des déplacements.

Selon cette politique, les collaborateurs doivent privilégier:

- les réunions en audioconférence et en visioconférence plutôt que les déplacements (mise à disposition d'outils informatiques performants)
- les voyages en train plutôt qu'en avion
- la classe économique pour les voyages en avion, l'empreinte carbone de la classe Affaires étant largement supérieure à celle de la classe Economique

Le Groupe Linedata a également mis en place une Charte des partenaires commerciaux qui formalise les exigences du Groupe relative aux droits de l'Homme, à la protection des données personnelles, à l'éthique des affaires, à un processus éco-responsable des achats, et autres obligations.

7

## NOTE METHODOLOGIQUE



# 7

## NOTE METHODOLOGIQUE

- 7.1 Introduction
- 7.2 Linedata & ses parties prenantes
- 7.3 Périmètre
- 7.4 Informations non applicables
- 7.5 Explication du reporting

### 7.1 Introduction

En raison du nombre croissant de risques d'ordre social, sociétal et environnemental qui ont été identifiés, le Groupe Linedata rend compte dès à présent des impacts de son activité en vertu de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017. Ce texte modifie le cadre législatif en matière de publication d'informations extra-financières afin de l'aligner avec les exigences de la directive RSE n° 2014/95 du 22 octobre 2014.

Cet exercice permet au Groupe de constituer une cartographie des risques qui identifie les risques non seulement d'ordre RSE mais aussi d'ordre économique, financier, éthique, etc dont l'impact est décisif sur la capacité du Groupe à mener à bien ses missions sur le long terme.

### 7.2 Linedata & ses parties prenantes

L'objectif du programme RSE du Groupe Linedata est de s'appuyer sur un dialogue constant avec toutes ses parties prenantes : partenaires commerciaux, employés, fournisseurs, etc

Ce dialogue permet la création d'opportunités de croissance et de préserver la réputation éthique du Groupe Linedata.

En interne cette approche existe à tous les niveaux du Groupe:

- au Siège, les collaborateurs sont les interlocuteurs principaux et coordonnent la majorité des initiatives au sein du Groupe Linedata
- dans chaque entité du Groupe Linedata, les collaborateurs entretiennent une relation privilégiée avec nos parties prenantes.

Les objectifs de cette proximité avec les parties prenantes sont:

- de répertorier leurs attentes
- de prioriser en fonction d'eux les questions RSE
- de définir des KPI afin d'évaluer la performance du Groupe Linedata

La Norme ISO 26000 constitue le fondement de cette approche.

En externe, le Groupe Linedata communique et interagit avec :

- Avec ses partenaires commerciaux, clients ou fournisseurs
- Les actionnaires qui ont accès aux informations à travers le document de référence. Les investisseurs peuvent avoir accès à toutes les communications à travers l'espace « Relations Investisseurs » sur le site web du Groupe Linedata.
- La société civile, le Groupe Linedata organise des partenariats, du mécénat et du bénévolat avec des associations à travers différentes actions.

### 7.3 Périmètre

#### • Périmètre de consolidation

Les chiffres publiés dans ce rapport concernent toutes les sociétés consolidées. Dès lors qu'une société entre dans le Groupe, ses données sociales, sociétales, environnementales, éthiques, etc sont intégrées quel que soit le pourcentage de détention.

#### • Variation de périmètre

Le Luxembourg est passé de la région Europe du Sud à la région Europe du Nord à partir de 2019.

Concernant l'évolution de la répartition des collaborateurs par activité, une nouvelle classification interne, appelée «mapping» ou cartographie des emplois, a été mise en œuvre à partir de décembre 2018. En conséquence, il existait un écart de 31 collaborateurs non intégrés dans la répartition des effectifs par activité en 2018, cet écart n'est plus présent pour 2019.

Concernant le nombre de contrats de type CIVP en Tunisie, le Groupe Linedata a considéré qu'il était plus pertinent de créer une catégorie «Contrat subventionné».

Concernant les informations relatives aux stagiaires & assimilés en dehors de la France, elles ne sont remontées que depuis 2018.

Concernant les départs, la filiale Gravitas du Groupe Linedata avait vu ses effectifs se réduire de 71 collaborateurs fin 2018. Cette diminution intervenait à la suite de la volonté d'un client d'intégrer dans ses effectifs les équipes qui lui étaient dédiées. A ce titre un transfert à l'amiable de ces collaborateurs avait été opéré.

### 7.4 Informations non applicables

Compte tenu de son activité d'éditeur de logiciels, une partie de l'obligation III alinéa 2 de la loi L225-102.1 relative «à la lutte contre le gaspillage alimentaire, la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable» n'est pas applicable au Groupe Linedata ainsi que les conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens & services qu'elle produit.

Le Groupe Linedata considère que même si son activité est totalement tertiaire, elle doit être une entreprise éco-responsable.

## 7.5 Explication du reporting

### • Référentiel de reporting

Des référentiels communs de reporting ont été mis en œuvre au sein du Groupe afin d'assurer une homogénéité des indicateurs dans l'ensemble des filiales.

Sur les données sociales: en 2019 la plateforme RH Talentsoft couvre la totalité des collaborateurs du Groupe Linedata (99,99% de l'effectif). Cette plateforme a été mise en place en 2017 à travers le Groupe afin de faciliter la gestion du personnel et donner accès aux managers et aux collaborateurs à un vaste éventail d'outils et d'informations RH.

### • Explication des principaux indicateurs

#### Les indicateurs sociaux

**Effectifs Groupe:** Les effectifs du Groupe Linedata comprennent l'ensemble des collaborateurs bénéficiant d'un contrat de travail d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation au sein du Groupe Linedata au 31 décembre 2019, correspondant au dernier jour calendaire de l'année.

Les effectifs sont exprimés en nombre de collaborateurs, quel que soit le temps de travail ou la date d'entrée au cours du mois.

Les effectifs Stagiaires comprennent l'ensemble des collaborateurs bénéficiant d'un contrat de stage entre le 1 janvier et le 31 décembre 2019.

**Les régions du Groupe:** Les régions apparaissant dans les tableaux des indicateurs sociaux sont déterminées de la façon suivante:

- Région Europe du Sud: France, Espagne
- Région Europe du Nord: Royaume-Uni, Luxembourg, Irlande, Lettonie
- Région Amérique du Nord : Etats-Unis, Canada
- Région Asie : Hong-Kong, Inde
- Région Afrique du Nord : Tunisie, Maroc

**Les embauches et les départs:** Les embauches et les départs excluent tous les mouvements intra-entreprises tel que les transferts entre les entités juridiques.

**Le % d'absence pour accident de travail ou maladie professionnelle :** Il correspond aux nombres de jours d'arrêts suivant un accident de travail ou une maladie professionnelle sur le nombre estimé de jours travaillés (220 jours par an / collaborateurs).

#### Les indicateurs environnementaux

Les indicateurs environnementaux prennent en compte le nombre de véhicules professionnels existants sur 2 pays (France, Luxembourg).

Le Groupe Linedata s'engage vers la dématérialisation, à commencer par la gestion des achats à travers le nombre de bons de commande enregistrés dans l'outil d'e-procurement.

Compte tenu de son activité d'éditeur de logiciels, le Groupe Linedata n'est pas dans la capacité de chiffrer des postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre et donc de mettre en place des indicateurs.

### • Consolidation et contrôle interne

Cette déclaration et ce reporting reposent sur des données consolidées sous la responsabilité du département Audit & conformité et du département RH sur la base des informations fournies par la Holding et les filiales du Groupe Linedata.

Les informations qualitatives proviennent d'entretiens avec les responsables des sujets traités dans les différents pays où Linedata est présent.

Une équipe pluridisciplinaire composée des Directions Juridique, Finance, RH, Audit & conformité est garante de l'approche globale retenue pour le Groupe.

Outre les ressources centrales du Groupe, un réseau de correspondants locaux a été constitué dans toutes les zones géographiques. Cette organisation garantit la régularité des flux d'informations au sein du Groupe, la mise en application concrète des actions à tous les niveaux, ainsi qu'un dialogue au plus haut niveau de l'entreprise concernant les problématiques liées à la responsabilité d'entreprise.

Des contrôles de cohérence ainsi que des contrôles de comparaison avec les données des exercices précédents sont effectués. En effet, les données sont collectées et contrôlées par l'équipe Audit & conformité qui en assure la cohérence avant que la déclaration de performance extra financière finale ne soit transmise à l'Organisme Tiers Indépendant pour vérification.

8

# ANNEXES (chiffres 2017-2019)



## 8.1 Evolution des effectifs par contrat

	2017	2018	2019
Contrat à durée indéterminée	1228	1136	1194
Contrat à durée déterminée	9	0	0
Contrat subventionné	55	73	75
Contrat de stage & assimilé (stagiaire, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, VIE)	19	33	26
<b>Total</b>	<b>1311</b>	<b>1242</b>	<b>1295</b>

## 8.2 Evolution des effectifs par région

	2017	2018	2019
Europe du Sud	280	252	238
Europe du Nord	157	158	172
Amérique du Nord	279	241	232
Afrique du Nord	215	261	283
Asie	297	297	344
<b>Total</b>	<b>1228</b>	<b>1209</b>	<b>1269</b>

## 8.3 Répartition des effectifs par activité

	2018	2019
Fonctions centrales	116	128
Gestion de projet	26	25
Consulting	131	126
Ventes et relation clients	49	49
Ingénierie logicielle	449	488
Management de la Technologie et des Services cloud	90	115
Services clients	317	335
Autre	0	3
<b>Total</b>	<b>1178*</b>	<b>1269</b>

\* L'effectif 2018 était de 1209 collaborateurs hors stagiaires & assimilés. Fin 2018, la nouvelle cartographie des emplois «Mapping» ayant vu le jour, cela expliquait pourquoi il y avait un écart de 31 collaborateurs non intégrés.



## 8.4 Evolution recrutement par région

	2017	2018	2019
Europe du Sud	21	7	17
Europe du Nord	24	19	13
Amérique du Nord	26	29	36
Afrique du Nord	81	85	98
Asie	85	148	137
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>288</b>	<b>301</b>

## 8.5 Evolution des départ par nature

	2017	2018	2019
Démission	174	236	179
Licenciement & rupture conventionnelle	15	52	34
Retraite	5	5	3
Autres	17	8	12
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>293</b>	<b>216</b>

## 8.6 Evolution des mobilités géographiques par région

	2018		2019	
	Mobilité Entrante	Mobilité Sortante	Mobilité Entrante	Mobilité Sortante
Europe du Sud	2	1	4	0
Europe du Nord	2	3	4	6
Amérique du Nord	7	1	4	3
Afrique du Nord	0	4	0	4
Asie	1	3	1	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

## 8.7 Evolution du Nombre d'heures de formation par région

	2018	2019
Europe du Sud	5 163	5 942
Europe du Nord	1 695	3 327
Amérique du Nord	392	1 088
Afrique du Nord	9 659	11 552
Asie	1 537	1 604
<b>Total</b>	<b>18 446</b>	<b>23 513</b>

## 8.8 Evolution de l'attrition par région

	2018	2019
Europe du Sud	6%	4%
Europe du Nord	10%	3%
Amérique du Nord	13%	12%
Afrique du Nord	32%	21%
Asie	28%	24%
<b>Total</b>	<b>19%</b>	<b>14%</b>

## 8.9 Evolution du nombre de jours d'absence maladie par région

	2017	2018	2019
Europe du Sud	1780	1363	1379
Europe du Nord	Non disponible	778	844
Amérique du Nord	553	404	503
Afrique du Nord	695	687	655
Asie	469	453	518
<b>Total</b>	<b>3 497</b>	<b>3 683</b>	<b>4080</b>

## 8.10 Répartition des effectifs par tranche d'âge

	2017	2018	2019
De moins de 25 ans	42	86	99
Entre 25 et 34 ans	552	505	511
Entre 35 et 44 ans	292	282	303
Entre 45 et 54 ans	254	231	231
Entre 55 et 64 ans	92	100	121
De plus de 65 ans	5	5	4
<b>Total</b>	<b>1237</b>	<b>1209</b>	<b>1269</b>

# RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT (OTI)



## Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

### Linedata Services

27 rue d'Orléans, 92 200 Neuilly sur Seine

### Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1055 (dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

### Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures internes.

### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables.

### Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux de formuler un avis motivé exprimant une conclusion sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté des sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - o Apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des indicateurs clés de performance au regard des principaux risques et politiques présentés ;
  - o corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes<sup>1</sup>.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance , nous avons mis en œuvre :
  - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - o des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent entre 18 et 100% des données sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

### Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre octobre 2019 et février 2020 sur une durée totale d'intervention de 11 semaines. Nous avons mené 6 entretiens avec 6 personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

### Conclusion

**Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère.**

### Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

Pour le périmètre, nous renvoyons le lecteur au paragraphe 7.3 « Périmètre » de la Note méthodologique.

Fait à Toulouse, le 17 février 2020

**L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT**

**SAS CABINET DE SAINT FRONT**

**Pauline de Saint Front**

Directrice associée