

# UN Global Compact

-

# Communication sur le progrès 2021

# mc2i

Ce document ne doit faire l'objet d'aucune copie ni diffusion  
sans l'accord préalable de mc2i - juin 2021

## DÉCLARATION DE SOUTIEN DE NOTRE PRÉSIDENT



Objet : Renouvellement de l'engagement de mc2i envers le Global Compact et ses principes

Paris, le 8 juin 2021

Honorable Secrétaire-Général,

Par cette lettre, je suis heureux de vous confirmer que mc2i renouvelle son engagement envers le Global Compact et ses principes, et exprime ainsi son soutien continu au Pacte Mondial des Nations Unies concernant les Droits de l'Homme, les Droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Depuis le 30 juillet 2012, date de notre engagement initial, nous communiquons régulièrement sur cet engagement, d'une part en interne vis-à-vis de nos salariés et des représentants du personnel, dans le cadre de notre politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises, d'autre part en externe en partageant ces informations avec nos parties prenantes par le biais de nos principaux canaux de communication.

Nous nous engageons également à poursuivre nos actions et à les intégrer dans la stratégie de l'entreprise, sa culture et ses modes opératoires.

Meilleures salutations,

Arnaud GAUTHIER

Président

# SOMMAIRE

---

## **1 Nos engagements vis-à-vis du Pacte Mondial des Nations Unies**

- 1.1 Les 10 principes à respecter
- 1.2 La responsabilité sociétale : un engagement d'entreprise
- 1.3 Evaluation de l'impact de notre activité sur la société

## **2 Nos actions relatives aux droits de l'homme**

- 2.1 Avec la crise sanitaire, l'humain est toujours plus au cœur de nos préoccupations.
- 2.2 Action de sensibilisation de notre écosystème
- 2.3 Soutien et accompagnement de nos collaborateurs au centres de nos préoccupations
- 2.4 Une volonté de s'engager à l'externe également

## **3 Nos actions relatives aux conditions de travail**

- 3.1 Evaluation, politique et objectifs
- 3.2 Non-discrimination et égalité des chances : les actions mises en œuvre
- 3.3 Bien-être au Travail : les actions mises en œuvre
- 3.4 Equilibre vie privée et vie professionnelle
- 3.5 Mesure des résultats

## **4 Nos actions relatives à l'environnement**

- 4.1 Un cabinet engagé pour limiter son impact environnemental
- 4.2 Des actions annuelles et dans la durée pour appuyer notre engagement environnemental

## **5 Nos actions anti-corruption**

- 5.1 Evaluation, politique et objectifs
- 5.2 Actions mises en œuvre
- 5.3 Mesure des résultats

# 1. NOS ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

## 1.1. Les 10 principes à respecter

Le Pacte Mondial des Nations Unies a été lancé en 2000 comme un appel aux entreprises du monde entier à aligner volontairement leurs opérations et stratégies sur la base de 10 principes universellement acceptés, ainsi que d'agir en faveur des objectifs plus larges des Nations Unies. Derrière cette initiative, il y a la conviction que des pratiques professionnelles enracinées dans des principes universels contribuent à bâtir un marché mondial plus stable et responsable, ainsi que des sociétés prospères.

**Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies découlent de :**

- La Déclaration universelle des droits de l'homme ;
- La Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail ;
- La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement ;
- La Convention des Nations Unies contre la corruption.



### DROITS DE L'HOMME

1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence ;
2. Veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.



### NORMES DU TRAVAIL

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



### ENVIRONNEMENT

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



### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

## 1.2. La responsabilité sociétale : un engagement d'entreprise

La **politique RSE du cabinet applicable au domaine du conseil en transformation numérique**, formalise les ambitions, les réalisations et les attentes de mc2i vis-à-vis de son écosystème métier en matière de Responsabilité Sociétale. Elle est pleinement inscrite dans la stratégie du cabinet et sa culture d'entreprise, elle s'appuie sur deux piliers :

- Une entreprise engagée pour faire de la transformation numérique une révolution positive ;
- Un employeur responsable qui place l'humain au cœur de son modèle.

Elle se décline en 4 enjeux :

1. Développer la confiance dans le numérique
2. Générer une croissance durable et vertueuse
3. Développer la force du collectif par un recrutement et le développement de tous les talents
4. Maîtriser collectivement notre empreinte environnementale

Les actions liées à la responsabilité sociétale sont portées par Arnaud Gauthier, Président de mc2i et font partie de la stratégie d'entreprise. Depuis 2010, mc2i a identifié un responsable RSE. Aujourd'hui, ce rôle est tenu par M. Stéphane HEGEDUS qui occupe les fonctions de Directeur des Ressources Humaines et de Vice-Président, ce qui permet d'assurer le suivi transverse des sujets liés à la RSE et au respect du Global Compact.

Le Responsable RSE, la Directrice de la Communication et du Marketing, appuyés par une équipe multidisciplinaire forment une cellule RSE transverse à l'ensemble du cabinet. La Direction Générale de l'entreprise, assistée d'une cellule dédiée, suit mensuellement le respect de nos engagements décrits dans ce document.



La RSE fait partie de la culture d'entreprise. Les collaborateurs doivent appliquer les engagements du cabinet dans le cadre de leurs pratiques professionnelles et contribuer à sensibiliser leurs interlocuteurs en mission.

A ce titre, **mc2i** a créé en 2017 **mc2i Initiatives**, qui permet aux salariés désireux de s'impliquer sur des **projets** à

portée sociale ou environnementale de s'investir dans leur développement avec le **soutien** de l'entreprise. La cellule RSE anime un groupe de consultants volontaires, qui souhaitent contribuer à la réalisation et à la promotion d'actions sociétales au sein du cabinet et auprès de nos clients. Grâce à mc2i Initiatives, mc2i réalise chaque année de nombreuses actions auprès d'associations, comme des collectes de vêtements, de livres, des distributions de sapin solidaires, ramassage de déchets, collecte de nourriture lors de cocktails...

Afin de suivre la croissance du cabinet et de s'adapter à son organisation qui a évolué en 2020, mc2i s'est doté de nouveaux référents RSE au sein de ses pôles d'activité. Ces référents relaient les informations et centralisent les actions menées sur le terrain (comme par exemple auprès d'associations).

mc2i a également poursuivi sa politique participative sur les sujets liés à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise en refondant son dispositif de remontée d'initiatives. Grâce à des campagnes régulières et un nouveau formulaire de remontées d'idées, les conditions sont réunies pour mettre en œuvre de

nouvelles idées.

## PERSPECTIVES 2021/2022 :

**Création d'un rapport RSE :** mc2i souhaite réaffirmer davantage en externe sa mobilisation autour des enjeux du respect des Droits de l'Homme et de son engagement RSE. Le cabinet souhaite réaliser un rapport RSE présentant à toutes ses parties prenantes sa politique et ses actions. Il sera disponible sur notre site internet en complément de la page dédiée à nos engagements RSE.

### 1.3. Évaluation de l'impact de notre activité sur la société

THÈMES	ENJEUX	CRITICITÉ
SOCIAL	• Santé et sécurité des employés	●
	• Conditions de travail	●
	• Relations professionnelles	●
	• Gestion de carrière	●
	• Travail des enfants et travail forcé	○
	• Discrimination	●
	• Droits de l'Hommes Fondamentaux	●
SOCIÉTAL	• Energie	●
	• Eau	●
	• Biodiversité	○
	• Pollution atmosphérique	●
	• Déchets	●
	• Usage des produits	○
	• Fin de vie des produits	○
	• Santé et sécurité des consommateurs	○
	• Promotion de la consommation responsable	●
ÉCONOMIQUE	• Corruption	●
	• Pratiques anti-compétitives	●
	• Marketing responsable	●
	• Fournisseurs & Environnement	●
	• Fournisseur & Société	●

#### Légende :

- : mc2i a un impact fort sur le critère étudié et le considère comme un levier de sa stratégie RSE
- : mc2i n'a qu'un impact faible sur le critère étudié mais le prend en compte dans sa politique d'amélioration RSE
- : mc2i n'a aucun impact sur le critère étudié

mc2i audité annuellement sa politique RSE. Le cabinet a obtenu en 2020 le label Platinum de la part du cabinet spécialisé Ecovadis. Cette récompense place mc2i dans le top 1% des entreprises auditées dans le monde pour leurs pratiques RSE selon Ecovadis.

## 2. NOS ACTIONS RELATIVES AUX DROITS DE L'HOMME

### 2.1. Avec la crise sanitaire, l'humain est toujours plus au cœur de nos préoccupations.

Comme partout dans le monde, le quotidien de mc2i et de ses collaborateurs a été bouleversé par l'épidémie de Covid-19. Pour préserver la santé de ses salariés, mc2i a déclenché au mois de mars 2020 son Plan de Continuité d'Activité et a fermé son siège tout en généralisant le télétravail.

Plus que jamais, les collaborateurs mc2i ont su rester mobilisés pour lutter contre la propagation du virus, en respectant les mesures du confinement et en continuant d'adopter les gestes barrières et les consignes sanitaires.

Appliquer avec responsabilité les consignes de précaution et de solidarité nationale données tout en maintenant au mieux notre activité et nos missions pour nos clients, tel a été l'enjeu collectif de mc2i au cours de l'année 2020 et 2021.

Nos valeurs humaines et l'excellence en mission restent les facteurs clés de notre succès. Grâce à l'effort de tous, mc2i a pu maintenir les missions d'environ 90% de ses consultants en 2020 et 100% en 2021.

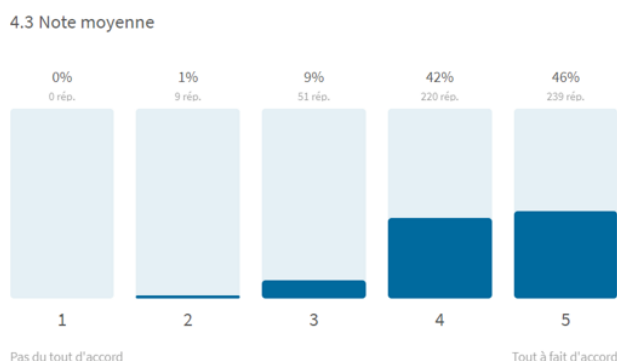
Afin de préserver les emplois et de soutenir les collaborateurs impactés par un arrêt de mission, mc2i a mis en place durant la période de crise sanitaire un certain nombre de mesures RH protectrices :

- Les embauches qui étaient prévues sur la période ont été maintenues et les recrutements n'ont pas été gelés. Les consultants ont été accueillis dans un process adapté à distance. Les entretiens d'embauche ont été réalisés à distance.
- Aucune période d'essai n'a été rompue pendant le confinement et les salariés qui étaient en chômage partiel ont vu leur salaire maintenu à 100%.
- Grâce à ses résultats, mc2i a versé la prime de participation à ses salariés en 2020 et 2021.

Enfin, notre gestion financière rigoureuse a permis à mc2i d'envisager sans fébrilité cette période et les mois à venir, faisant de mc2i un partenaire solide pour ses clients, tout en respectant ses engagements vis-à-vis de nos fournisseurs.

A la suite d'une enquête menée auprès de l'ensemble de ses salariés en juillet 2020, il en ressort une grande fierté collective d'avoir pu traverser cette période particulière en maintenant ce qui fait de mc2i ce qu'elle est aujourd'hui : la proximité, la bienveillance, l'écoute, l'agilité et le souci du bien-être de ses collaborateurs.

Selon vous, est-ce que mc2i a su s'adapter à la période de confinement ?



## PERSPECTIVES 2021/2022 :

La crise actuelle a touché l'ensemble des secteurs de l'économie. Néanmoins, mc2i dispose des meilleures armes pour faire face à cette crise, et reprendre le chemin de la croissance, dans un secteur qui se remettra rapidement. Ses collaborateurs sont sa richesse et ses atouts pour sortir positivement de cette situation. mc2i continuera à être un employeur responsable qui place l'humain au cœur de son modèle et qui considère les enjeux sociétaux et environnementaux comme des préoccupations majeures.

## 2.2. Actions de sensibilisation de notre écosystème

### Communication grand public



Une page dédiée présentant les engagements de mc2i en matière de Responsabilité Sociétale et de respect des Droits de l'Homme sur le site institutionnel de mc2i permet la communication sur la politique du cabinet ainsi que les nouvelles actions entreprises par le cabinet.

Notre objectif est de souligner notre politique RSE et nos engagements de manière claire pour tout prospect, client ou candidat dès la première visite sur son notre site web et de leur permettre d'accéder aisément à des informations complémentaires sur notre engagement. Les actions du cabinet sont aussi relayées sur les réseaux sociaux.

Les actions réalisées autour de notre engagement auprès de l'ONU sont également publiées sur notre site institutionnel avec un lien vers le site [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org).

Pour les 30 ans du cabinet, mc2i a renouvelé son identité de marque avec un nouveau logo et une nouvelle signature : Human first. Digital explorers. Co-construire cette nouvelle identité de marque, à grande échelle, avec tous ses collaborateurs ainsi que ses clients, était une évidence pour mc2i. Le cabinet a donc lancé une grande concertation, pour faire émerger les différentes facettes de sa personnalité. Cette concertation a eu un grand succès, puisqu'elle a généré en un mois plus de 16 000 votes et des centaines de contributions. Ces dernières ont permis de révéler des consensus forts autour des notions de proximité, de solidarité, de convivialité, de partage, autant de mots clés qui prouvent que le premier capital de mc2i est la richesse humaine.

Puisque la richesse de mc2i, c'est ses collaborateurs, le cabinet a souhaité les mettre à l'honneur en les valorisant dans sa nouvelle campagne digitale. Des photos de vrais collaborateurs au sein des locaux de mc2i ont donc été réalisées. Le choix des salariés a été fait afin d'être représentatif du personnel du cabinet.





Afin de continuer dans sa démarche de modernisation de son image et dans une volonté d'accroître l'efficacité de ses actions de communication, mc2i a travaillé en 2020 à la refonte de son site internet mc2i.fr. Ce site internet se veut accessible à tous et respecte strictement les règles de protection des données personnelles. Il a été conçu et développé en France.

### PERSPECTIVES 2021/2022 :



#### mc2i souhaite favoriser un numérique plus responsable :

Fort de son ambition de faire de la transformation numérique une révolution positive, mc2i s'engage pour un monde numérique durable en prenant soin de l'économie, de l'humain et de la planète. Le cabinet s'engage à communiquer auprès de ses parties prenantes sur ce sujet. mc2i est signataire de la charte du numérique responsable de l'Institut du Numérique Responsable depuis mai 2021 afin de réaffirmer cet engagement.

#### Création de la charte de la communication responsable :

Alors que la société est en profonde mutation, la fonction communication doit évoluer vers une communication plus responsable. Cette transformation est attendue à plusieurs niveaux : l'engagement sur le plan des messages pour éviter le greenwashing et promouvoir une certaine vision de la société, la relation avec les parties prenantes, réduire les impacts environnementaux de nos actions. mc2i souhaite centraliser ces enjeux dans une charte à destination de l'interne et de l'externe.

#### Communication client et partenaires

Un encart sur notre politique RSE est présent dans tous les Appels d'Offres auxquels nous répondons.

Afin de progresser dans la communication des bonnes actions et pratiques en matière de Droits de l'Homme, mc2i organise par ailleurs le partage d'initiatives clients et les invite à participer aux actions lancées relatives aux Droits de l'Homme. Le partage des bonnes expériences clients fait progresser les pratiques de tous et la politique RSE de chacun.



En 2020 et 2021, mc2i a organisé des webinaires sur des sujets liés à l'impact sociétal de la transformation numérique comme par exemple sur l'intelligence artificielle et l'éthique. Ces événements sont ouverts à toutes les parties prenantes afin de permettre une diffusion large : clients, prospects, étudiants, collaborateurs, académiques...

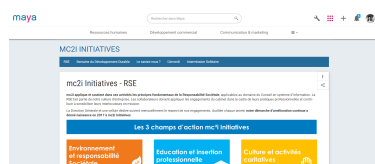
### PERSPECTIVES 2021/2022 :

mc2i souhaite mettre davantage l'accent dans ses réponses à appel d'offres, ses publications et communications sur son engagement. Ce chantier porte sur la communication dans son ensemble mais aussi sur des sujets ciblés comme la refonte de sa charte éthique, qui sera complétée et mise à jour puis transmise à l'ensemble de nos fournisseurs ou la création d'une charte de la communication responsable, en collaboration avec le Service communication marketing.

## Communication interne

Différents outils de communication sont à la disposition de l'ensemble de nos collaborateurs leur permettant à la fois de communiquer mais également d'accéder à l'information. Maya est notre intranet et réseau social d'entreprise qui permet de communiquer en interne et de capitaliser tous les savoirs. Avec différentes communautés actives, notre réseau social d'entreprise offre plusieurs espaces qui sont évidemment accessibles par tous.

En communiquant chaque année un peu plus sur les actions menées par le cabinet, mc2i cherche à sensibiliser toujours davantage ses collaborateurs – managers et consultants – aux engagements nécessaires relatifs aux Droits de l'Homme et au développement durable.



Certains espaces ont été retravaillés afin d'offrir une meilleure ergonomie aux lecteurs et une meilleure lisibilité des informations. C'est le cas de notre espace RSE. mc2i étant partenaire de l'arrondi sur salaire depuis 2 ans, une page dédiée a aussi été créée. Elle permet aux collaborateurs de connaître le mode opératoire pour pouvoir donner et de découvrir les associations qu'il peut soutenir.

L'impact de la Covid-19 sur la communication interne : Dès le début de cette crise, l'accompagnement du **travail** à distance a été également une préoccupation essentielle, tout comme la communication interne.



mc2i a souhaité maintenir avec ses collaborateurs un contact régulier pour leur apporter, en toute transparence, des éclairages sur la situation générale du cabinet. Cette communication régulière est venue en complément du dialogue permanent qui est assuré par le management avec leurs collaborateurs au quotidien. Un mail a été envoyé chaque semaine à l'ensemble des collaborateurs afin de les informer de l'avancement de la situation et de la santé économique du cabinet puis chaque mois à partir de septembre 2020.

**COMMENT BIEN  
TÉLÉTRAVAILLER ?**  
Suivez le guide :)



Pour les accompagner dans cette période, des bonnes pratiques ont été régulièrement postées sur l'intranet avec de nombreux conseils pour bien télétravailler. Parce qu'il est important de conserver un bon équilibre entre la vie personnelle et professionnelle, des conseils étaient également disponibles pour les aider à gérer le stress ou à s'évader du quotidien grâce à des bons plans culture.

## PERSPECTIVES 2021/2022 :

**Vers une refonte de son intranet :** mc2i souhaite rendre l'information toujours plus accessible pour ses salariés, c'est pourquoi le cabinet souhaite refondre en 2022 son réseau social interne.

## 2.3. Soutien et accompagnement de nos collaborateurs au centres de nos préoccupations



### Charte de la parentalité

mc2i s'engage pour les familles de ses collaborateurs à travers la charte de la parentalité qui recense et présente les actions lancées et engagement pris par le cabinet :

- D'une part dans un cadre de respect et de mise en application du cadre légal et réglementaire ;

- D'autre part en dehors du cadre strictement légal et réglementaire, par souci d'un engagement toujours plus important pour ses collaborateurs.

La signature de cette charte a été effective le 30 juin 2017 et concerne différents volets : l'attente d'une naissance à venir, les congés naissance, les retours de congés naissance, l'accompagnement des parents.

mc2i dispose d'un guide de la parentalité regroupant l'ensemble des engagements du cabinet en matière de parentalité.

Ce guide est disponible sur un espace dédié dans l'intranet du cabinet afin d'informer les collaborateurs de façon toujours plus précise et efficace sur le cadre légal et réglementaire, leurs droits et les engagements de mc2i.

### **Prévention contre le harcèlement au travail**

Conjointement avec les élus du personnel et la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT), mc2i a continué à communiquer pour présenter à l'ensemble des collaborateurs ainsi qu'à ses clients les engagements pris et tenus depuis de nombreuses années par le cabinet pour lutter et prévenir contre toute forme de harcèlement au travail. L'objectif était triple :

- Communiquer ouvertement sur nos engagements et nos actions au quotidien
- Sensibiliser les collaborateurs et clients à ces sujets et aux bonnes pratiques en fonctions des contextes rencontrés au sein du cabinet et en mission chez nos clients
- Souligner la présence du cabinet à ses collaborateurs et le fait que mc2i est à leur écoute à tout moment

La formation et les ateliers réalisés l'année dernière à l'ensemble du management du cabinet ont été renouvelés, et les nouveaux membres du management ont été inclus. L'objectif est pour mc2i est bien de s'assurer que chacun soit sensibilisé à la conduite à tenir mais sache également repérer les situations de harcèlement au sein du cabinet d'une part et en mission chez nos clients d'autre part.

Afin de communiquer en interne de façon claire sur le sujet, une page accessible sur le réseau social d'entreprise affirme ouvertement le positionnement du cabinet pour lutter contre le harcèlement au travail.

Cette page permet de :

- Redéfinir la notion de harcèlement de façon claire
- Rappeler les engagements pris par mc2i
- Lister les acteurs impliqués dans la prévention et leur rôle : représentants du personnel, service des ressources humaines, salariés, médecine du travail, responsabilité de l'employeur
- Faire un rappel succinct des textes de loi en vigueur

Une plaquette dédiée à la lutte contre le harcèlement au travail est disponible sur le réseau social d'entreprise. Accessible à l'ensemble des collaborateurs, elle peut en l'état être téléchargée / diffusée par nos collaborateurs et permet de récapituler les points essentiels abordés sur la page dédiée au harcèlement au travail décrite dans le paragraphe précédent.

### **Traitement équitable de l'ensemble de nos collaborateurs**

Un des points essentiel et nécessaire des Droits de l'Homme est le respect de la personne sans discrimination aucune, et ce quelles que soient les orientations sexuelles, la santé physique, les origines ethniques et le sexe. mc2i met un point d'honneur à s'assurer du bon respect de cela.

En 2020, mc2i a été classé Great Place to Work en 4ème position du palmarès des entreprises entre 250 et 1000 salariés. Ce classement a été établi par l'institut Great Place To Work à partir d'un sondage réalisé auprès de l'ensemble de nos collaborateurs qui ont répondu très positivement sur le traitement du cabinet à leur égard. Ci-dessous sont répertoriés quelques éléments de réponses de nos collaborateurs sur le sujet :

- « Les collaborateurs sont traités équitablement quelles que soient leurs orientations sexuelles » : 98%
- « Les collaborateurs sont traités équitablement quel que soit leur âge » : 88%
- « Les collaborateurs sont traités équitablement quel que soit leur éventuel handicap » : 97%
- « Les collaborateurs sont traités équitablement quelle que soit leur origine ethnique » : 96%
- « Les collaborateurs sont traités équitablement quel que soit leur sexe » : 93%

Le déménagement de mc2i dans ses nouveaux locaux durant l'été 2017 a par ailleurs été l'opportunité pour le cabinet de faire un état des lieux du matériel et des fournitures utilisés et mis à disposition de ses collaborateurs afin de s'assurer que chacun puisse évoluer dans un cadre adapté à ses conditions physiques. Les locaux sont de plus adaptés aux personnes en situation de handicap et nous portons une attention toute particulière aux besoins particuliers de nos collaborateurs.

### **Le télétravail**

L'année 2020 a été bouleversée à la fin du premier trimestre par une crise sanitaire sans précédent. Le recours au télétravail a de fait été rendu nécessaire et l'ensemble de nos collaborateurs ont été placés en télétravail durant la période de confinement, et pour la plupart également depuis le déconfinement.

Une foire aux questions a été ouverte autour du COVID-19 avec différentes catégories de questions, une notamment dédiée au télétravail afin de favoriser l'échange, la transparence sur le sujet et de permettre que ce nouveau mode de travail soit adopté de façon sereine.

Par ailleurs, les communications se sont multipliées sur le réseau social d'entreprise pour donner des conseils aux collaborateurs sur les bons réflexes et bonnes pratiques de sécurité lorsque l'on est en télétravail.

Comment bien télétravailler : adoptez les bons réflexes



### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

mc2i échange régulièrement avec ses partenaires sociaux afin de dessiner les modalités de travail de demain. Afin de continuer à placer l'humain au cœur, le cabinet devra continuer à proposer un cadre et des dispositions de travail inclusives, bienveillantes et sûres tout en s'adaptant aux nouvelles attentes. Pour avancer sur ce chemin, le cabinet va co-construire cette feuille de route avec ses collaborateurs en les interrogeant sur leurs envies et leur mission de leur travail.

## **2.4. Une volonté de s'engager à l'externe également**

En 2019 mc2i aura consacré un budget toujours plus important pour le sponsoring d'actions en faveur de la culture et d'activités caritatives, de l'éducation et de l'insertion professionnelle et / ou en faveur de l'environnement.

mc2i agit en faveur des droits sociaux et mène diverses actions de sponsoring et de mécénat. On peut notamment citer :

- Le sponsoring du festival de musique classique « Festival de musique de Chambre de Saint-Paul de Vence » (<http://www.festivalsaintpauldevence.com/>) et les concerts au potager du Roi (<https://www.concertsaupotagerduroi.com/>)
- Le sponsoring de challenges étudiants et les actions de promotion des Écoles : challenge sportif "Grandes UAI" Arts et métier, promotion de listes BDE de différentes écoles (Télécom Paris, ISEP, Mines ParisTech, Efrei)
- Don en faveur de la Fondation Télécom (pour la formation, la recherche, l'innovation et la prospective dans les écoles télécom) et la Fondation Centrale Initiatives Lille
- Don en faveur de la fondation de France / fondation Centrale Initiatives en faveur de l'éducation et de l'insertion professionnelle

- Don pour la fondation EPF pour les actions de promotion de la diversité
- Le mécénat auprès d'initiatives caritatives individuelles de salariés mc2i
- Actions solidaires de recueil des bouchons du cœur, pour favoriser l'acquisition de matériels pour handicapés et d'opérations humanitaires ponctuelles
- L'arrondi sur salaire avec microdon et l'abondement de mc2i auprès des différentes associations

## Festival de musique et concerts



mc2i est le mécène du festival Saint-Paul de Vence depuis bientôt dix ans.

Le dernier festival a eu lieu du 20 juillet au 31 juillet 2019 en plein cœur de la ville Saint-Paul de Vence. Mélangeant jazz, musique classique et musique de chambre, le festival est chaque année un véritable succès.

La crise sanitaire ne permettant pas de participer cette année au Festival de Saint Paul de Vence, mc2i a soutenu un nouvel événement musical inédit dans le cadre champêtre du Potager du Roi à Versailles qui a eu lieu du 11 juillet au 2 août 2020. Mécène aux côtés de la Région Ile-de-France, mc2i a communiqué aux clients qui avaient participé à l'événement des 30 ans, ainsi qu'à son réseau d'écoles afin qu'ils puissent y participer et continuer à suivre le Quatuor Modigliani ainsi que de nombreux autres artistes de renom ou jeunes étoiles montantes.



Nos remerciements vont avant tout à Mme Valérie PÉCRESSE, présidente de la Région Île-de-France sans qui ces concerts n'auraient pu avoir lieu ainsi qu'à Mme Florence PORTELLI, M. François DEMAS, M. Éric GROSS et Mme Muriel GENTHON



## Microdon – L'arrondi sur salaire

Depuis septembre 2018, mc2i travaille en partenariat avec MicroDON afin de permettre aux collaborateurs qui le souhaitent de donner les centimes de leur salaire net et faire un don complémentaire.

mc2i abonde le don du même montant que l'arrondi de centimes.

Ce dispositif nous permet de renforcer notre engagement en collaborant avec des associations et en développant la promotion des engagements en matière de Droits de l'Homme.

En avril 2020, nous avons changé de partenaire pour le volet santé et recherche médicale. Ainsi, via un vote soumis à l'ensemble des collaborateurs, l'institut Curie a été sélectionnée.



mc2i collabore par conséquent avec trois partenaires :

- « Elles bougent » : engagement pour l'éducation, l'égalité des chances et l'insertion professionnelle
- « Banques Alimentaires » : engagement pour l'environnement et le développement durable
- « Institut Curie », centre de recherche et de lutte contre le cancer

Cette initiative a jusqu'à présent récolté un franc succès. En effet depuis le démarrage en octobre 2018 : 17155€ ont été collectés. Le cabinet contribue au travers d'un abondement du même montant que les centimes versés par les salariés.

## Collecte de livres et de jouets



mc2i réalise régulièrement des collectes solidaires de livres, de jouets ou de vêtements.

Nos partenaires étaient

- Recyclivre, qui organise des ventes solidaires de livres d'occasion en faveur de l'association luttant contre l'illettrisme et en faveur de l'accès à la culture pour tous.
- Emmaüs Défi, qui organise chaque année son super Noël, permet à des familles en difficulté d'offrir à leurs enfants de vivre un Noël comme les autres.

Cette initiative a connu un franc succès.

## Course des héros



Les consultants se mobilisent chaque année en faveur d'une association en participant à la course des Héros, une course solidaire permettant de récolter des fonds au profit de plus de 300 associations françaises.

La course des Héros a déjà permis de collecter près de 13 millions d'euros au profit de plus de 200 causes!

En 2019, les consultants mc2i ont couru pour la FEDEEH a pour mission d'agir en faveur d'une société inclusive, en facilitant notamment les conditions de vie, d'études, d'intégration sociale et d'insertion professionnelle des jeunes en situation de handicap. Elle œuvre pour l'égalité des chances et la diversité, des valeurs primordiales pour mc2i. C'est pour son action et nos valeurs communes que le cabinet a choisi de soutenir la FEDEEH lors de la course des Héros.



### **Lancement du mécénat de compétence pour les consultants en intermission avec la plateforme Vendredi**

Afin de renforcer toujours plus l'engagement sociétal de mc2i, le cabinet a mis en place en septembre 2020, une plateforme permettant à ses collaborateurs de mettre leurs compétences au service de ceux qui en ont besoin.

Au travers de la plateforme sociale Vendredi, les consultants en intermission pourront sélectionner les associations et projets sur lesquels ils souhaitent contribuer pendant 1 à 5 jours. Le programme #aidetonasso peut être réalisé en physique auprès des associations en Ile de France ou à distance. Ce mécénat de compétence permettra aux collaborateurs volontaires d'être utiles auprès d'associations et de développer de nouvelles compétences en travaillant dans un univers différent du monde de l'entreprise.

### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

- mc2i s'engage à poursuivre ses actions à travers mc2i Initiatives et à lancer de nouveaux projets RSE sur la base des initiatives identifiées par le Management mais également proposées par nos collaborateurs. L'objectif est de lancer deux campagnes par an afin que chaque collaborateur puisse proposer des initiatives.
- mc2i souhaite développer le mécénat de compétences à un plus grand nombre de collaborateurs.
- mc2i souhaite ainsi étendre cette solidarité en participant à davantage d'événements solidaires.
- Dans le cadre de la course des héros, les consultants courront et seront mobilisés pour la prochaine édition 2022 pour l'Association Française du syndrome de Rett.



## **3. NOS ACTIONS RELATIVES AUX CONDITIONS DE TRAVAIL**

### **3.1. Evaluation, politique et objectifs**

#### Politique RH

Human first. Chez mc2i, les valeurs humaines sont au cœur de notre modèle. Recruter de nouveaux talents, développer les compétences de nos collaborateurs, offrir un environnement de travail bienveillant et stimulant, concentrer toujours plus nos actions pour faire de mc2i a Great Place To Work®, c'est ce qui nous stimule.

En 2020, malgré un contexte incertain dû à la crise sanitaire du COVID 19 que nous avons traversé, mc2i a gardé sa stratégie d'embauche et a accueilli 200 collaborateurs. Également, le cabinet n'a pas mis fin aux périodes d'essai, n'a pas gelé les salaires et a versé la participation comme chaque année.

#### Gestion des stagiaires et labellisations

La gestion des stagiaires et alternants fait elle aussi l'objet d'une attention particulière. Un tuteur est affecté à chaque stagiaire et alternant, celui est généralement différent du manager de terrain afin que le collaborateur puisse avoir plusieurs interlocuteurs et un accompagnement complet durant cette période.

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, mc2i participe chaque année à l'enquête mise en œuvre par Choose My Company. En 2020, 58 stagiaires et alternants de mc2i ont cette année évalué leur stage en toute objectivité : missions, environnement professionnel, management...

Pour l'édition 2020, nous avons obtenu la note de 4,29/5 et 93,1% de nos stagiaires et alternants recommandent mc2i pour effectuer un stage ou une alternance.

#### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

Nous renouvelons l'enquête pour l'année 2021. Plus de 50 stagiaires et alternants ont d'ores et déjà été invités à répondre à l'enquête Happytrainees 2021.

#### Great Place to Work

Pour la 3ème fois en 3 participations, mc2i est présente au palmarès Great Place To Work. La société se classe ainsi à la 4ème place du Palmarès des « Best Workplaces » France 2020 dans la catégorie 250 à 1000 salariés.

Ainsi 89 % de nos collaborateurs trouvent que « mc2i est une société où il fait bon travailler ». La convivialité et la proximité font partie de l'ADN de mc2i. Voici quelques chiffres clés :

93% des collaborateurs trouvent l'ambiance conviviale.

91% des collaborateurs trouvent que le management leur fait confiance pour accomplir leur travail.

94% des collaborateurs déclarent être traités équitablement quelle que soit leur âge, origine ethnique, sexe, orientation sexuelle.

D'ailleurs, 85% des collaborateurs apprécient la contribution citoyenne de mc2i.

#### **PERSPECTIVES 2021/2022 ::**

Toujours dans une démarche d'amélioration continue, mc2i s'engage à renouveler sa participation à l'enquête GPTW.



## Instances et respect des Droits de l'Homme



Nouvelle instance représentative du personnel, le CSE est né de la fusion entre les trois instances représentatives historiques du personnel : il représente à présent la pierre angulaire du dialogue social au sein des entreprises. Des communications dédiées à ce changement ont été faites pour informer au mieux l'ensemble des collaborateurs du cabinet. Un concours a par ailleurs été mis en place pour la création du nouveau logo pour ce CSE.

Aucun fait de violation des Droits de l'Homme, ordonnance, amende ou autre événement, n'a été rapporté à ce jour par le CSE.

## **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

Pour l'année 2021, mc2i souhaite :

- Poursuivre une croissance organique et équilibrée
- S'appuyer toujours plus sur les managers de proximité, garant de la qualité de l'encadrement des salariés, en augmentant leur nombre. Cette proximité permet, entre autre, de :
- Permettre aux consultants d'avoir un point de contact privilégié pour toutes leurs questions liées à leur mission ou à mc2i ;
- Assurer la bonne gestion des carrières des collaborateurs ;
- Détecter le plus en amont possible les potentiels de l'entreprise ;
- Préserver la culture d'entreprise de mc2i et maintenir par conséquent les bonnes relations professionnelles.
- Maintenir l'amélioration continue du processus de gestion et d'entretien de carrière, notamment concernant les fiches d'entretien individuel et professionnel afin de les rendre plus fluides
- Favoriser les prises d'initiatives individuelles et collectives à travers les Clubs de Capitalisation et, en ce qui concerne les thématiques RSE, mc2i Initiatives qui regroupe les consultants mc2i motivés à faire progresser nos actions et à le faire savoir.

## **3.2. Non-discrimination et égalité des chances : les actions mises en oeuvre**

### Une augmentation maîtrisée des effectifs

Le nombre de salariés entre 2012 et 2020 a fortement augmenté. Cette augmentation est parfaitement maîtrisée avec un impact positif direct sur le Chiffre d'Affaires sans détérioration de la marge.

L'année 2020 a permis à mc2i d'accueillir près de 200 nouveaux consultants diplômés d'écoles d'ingénieur, d'écoles de commerce ou d'universités. Avec 300 postes à pourvoir en 2021, mc2i confirme l'importance de sa position sur le marché du recrutement et se place comme un acteur proactif de l'insertion professionnelle.

De plus, depuis de nombreuses années, mc2i veille à maintenir une parité dans ses recrutements et s'engage pour que ses collaborateurs soient traités équitablement. Le turn-over faible par rapport à notre profession fait partie des éléments clés de la gestion des ressources humaines chez mc2i. En 2020 il était inférieur à 12%.

Le recrutement de mc2i étant constitué de jeunes diplômés à 80%, la moyenne d'âge de la société est jeune : 29 ans en 2020.

100% des collaborateurs ont un entretien individuel annuel et un entretien professionnel annuel

### L'importance des femmes au sein de mc2i

Le secteur économique des nouvelles technologies de l'information auquel appartient notre société est un secteur qui traditionnellement comporte une surreprésentation des hommes dans les effectifs.

Aujourd'hui, les femmes ne représentent que 33% des postes dans le numérique (source Syntec Numérique).

Dans ce paysage très masculin, mc2i cultive sa différence et est très fière d'afficher une parité quasi-parfaite entre femmes et hommes (51% de femmes pour 49% d'hommes en 2020), ce qui fait de notre société un cas à part dans le secteur très masculin du numérique.

Cette parité assumée nous responsabilise et engage mc2i toute entière dans une politique affirmée et volontariste d'égalité professionnelle et d'équilibre entre femmes et hommes.

Bien au-delà de la parité dans les effectifs, il est important que l'égalité entre les hommes et les femmes se retrouve également dans toutes les strates de la société. Aujourd'hui, 41% du management de mc2i est composé de femmes (source Bilan social 2020 en annexe) et cette proportion s'accroît régulièrement d'année en année.

De plus, en 2020, mc2i a reçu le label Great Place To Work for Women qui distingue les organisations innovantes et concrètement engagées en matière d'égalité professionnelle. Plusieurs critères sont requis pour devenir une Best Workplace For Women :

- Qualité de vie au travail - faire partie du Palmarès Best Workplaces France 2020
- Représentativité - compter au moins 33% de femmes dans l'organisation, mais aussi aux postes de management
- Expérience collaboratrice positive - avoir une perception positive des femmes à l'enquête Trust Index
- Pratiques - avoir établi des pratiques solides et proactives favorisant l'égalité



Dans la continuité de cette volonté de maintenir une parité quasi parfaite, nous avons participé début 2021 au forum des femmes ingénieurs organisé par Seekube. Ce forum est un espace d'échange consacré aux Ingénieures de demain et nous a permis de rencontrer et d'échanger avec des jeunes femmes issues des meilleures écoles d'ingénieurs.

mc2i s'est toujours engagé à promouvoir et garantir l'égalité professionnelle dans les domaines suivants : embauche et accès à l'emploi, accès à la formation professionnelle, rémunération et évolution de carrière.

### L'égalité des chances et la diversité, une valeur forte de mc2i

mc2i assure un recrutement sans discrimination par rapport à la nationalité, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, un éventuel handicap ou tout autre critère.

L'expertise de mc2i provient de la grande variété et diversité des profils de ses consultants, ce qui représente une richesse que nous offrons à nos clients lors de nos interventions. Le respect de la diversité nous permet de proposer à nos clients des profils de différents horizons géographiques, ethniques et sociaux.

Pour le cas spécifique des ressortissants étrangers, mc2i a permis à plus d'une vingtaine d'étudiants étrangers de rejoindre nos effectifs en 2020. mc2i leur apporte un accompagnement dans les démarches administratives de régularisation de leur statut, assuré par une chargée RH formée à ces problématiques.

Nous leur apportons également toute l'attention et le soutien nécessaire dans ces périodes parfois longues et stressantes.

mc2i est de plus très sensible à l'insertion professionnelle des personnes en difficulté. A l'occasion de plusieurs marchés contractualisés avec des collectivités locales, des administrations centrales ou encore d'établissements bancaires, mc2i a ainsi mis en place des actions permettant d'accueillir des personnes en difficulté.

mc2i propose également un plan d'accompagnement de ses salariés seniors de plus de 50 ans.

Dans le cadre de son programme RH non discriminant, mc2i favorise l'insertion des personnes handicapées et contribue à améliorer leur employabilité en sollicitant régulièrement des Centres d'Aide par le Travail.

mc2i a également nommé en 2020 une référente handicap au sein du cabinet afin de valoriser le travailleur handicapé et contribuer à la qualité de vie au travail des personnes concernées.

mc2i s'engage à vous apporter l'ensemble des informations nécessaires en accompagnant ses collaborateurs dans l'obtention de la reconnaissance de travailleur handicapé. Nous avons participé à la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées qui s'est déroulée du 16 au 22 novembre 2020 afin de sensibiliser l'ensemble de nos collaborateurs mc2i sur les actions menées par mc2i.

Il est également important chez mc2i de préserver le bien être au travail et nous avons formé l'ensemble de notre management à la sensibilisation et la prévention du harcèlement au travail.

#### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

- mc2i, dans la continuité des actions menées, s'investira dans la diversité et la non- discrimination via sa politique interne axée sur l'égalité des chances et des partenariats
- mc2i souhaite développer son expertise métier sur l'accessibilité des SI en se rapprochant d'une population de personnes en situation de handicap

### **3.3. Bien être au travail : les actions mises en oeuvre**

#### **Bien-être au travail au cœur des engagements du cabinet**

En collaboration avec les représentants du personnel, mc2i a intégré à son accord d'entreprise sur le temps de travail, la notion de temps de repos des salariés et de droit à la déconnexion.

mc2i s'engage à respecter la législation en termes de prévention, de suivi médical au travail et d'amélioration des conditions de travail.

Des visites régulières (une par an) du Siège social de mc2i sont organisées par un médecin du travail agréé. Ces visites ont pour objet de vérifier les conditions de travail des différents postes de travail et de faire les recommandations en termes de sécurité, confort et ergonomie.

Depuis 2018 un poste de Chief Happiness Officer / Responsable QVT a été créé. et met en œuvre des actions concrètes d'amélioration et de suivi de la satisfaction des collaborateurs au travail, mais est également le garant de la communication de certains messages clés autour de l'engagement du cabinet. Un relais QVT au sein de chaque unité organisationnelle permet de conserver la cohérence des messages et déployer les actions QVT du cabinet auprès de l'ensemble de nos collaborateurs.

#### **Semaine de la Qualité de Vie au Travail 2020**

mc2i organise depuis la 4ème année consécutive la Semaine de la Qualité de vie au travail. Le confinement et les mesures de distanciation sociale nous ont contraints en 2020 à proposer un nouveau format digital à cette semaine. Nous avons donc organisé des webinaires centrés sur le bien-être et le développement personnel. Les collaborateurs ont ainsi pu assister à la conférence et échanger avec l'intervenante à distance. Des séances de yoga ont été animées par une collaboratrice de mc2i qui est Project Manager et également professeure de yoga. Un Challenge QVT a également été mis en place,

collaborateurs ont pu répondre à plusieurs questions sur le thème du bien-être.

Ainsi, dans ce contexte difficile et malgré la distance, nous avons pu maintenir la semaine de la QVT et proposer des activités centrées sur le bien être qui ont eu des effets positifs au vu des retours enthousiastes que nous avons eu.

### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

En 2021 encore, nous proposons un format à distance. Nous avons prévu un programme qui répondra aux préoccupations auxquelles se sont confrontés nos salariés tout au long de cette période de COVID-19 en proposant 3 conférences thématiques (prévention TMS, équilibre vie pro/vie perso, l'alimentation), un atelier d'initiation à la méditation, des newsletters comportant des défis et bonnes pratiques, des jeux en ligne pour maintenir le lien ainsi qu'un challenge collectif de pas pour combattre le sédentarisme.

### **De nombreuses activités organisées**

La crise sanitaire nous a contraints à abandonner le rythme d'activités en présentiel que nous avions pour habitude d'organiser (séances d'ostéopathie, ligue de ping pong, décoration de Noël). Dans l'attente de pouvoir reprendre ces animations, nous avons mis en place plusieurs rendez-vous à distance :

- des challenges réguliers sur notre RSE (concours de pull de Noël, racontez vos meilleures anecdotes en télétravail, que font vos animaux de compagnie durant le télétravail...)
- une plus forte récurrence de teambuilding à distance. Nous avons renforcé notre rythme de teambuilding au sein de la société avec pour objectif cible que chaque salarié participe au moins une fois à une activité au cours du trimestre.
- Afin de nous permettre d'atteindre cet objectif, 5 CHO ont été nommés avec pour rôle principal d'être le relais des actions teambuilding, de remonter les bonnes pratiques ainsi que d'accompagner les managers dans l'organisation d'animations.

Tout au long de cette période de télétravail, les managers ont été sensibilisés à l'importance de maintenir le lien en organisant de façon régulière des moments d'échange informels en équipe

### **Accompagnement de nos collaborateurs**

Un des axes clefs de notre politique est l'accompagnement de nos collaborateurs, et son optimisation constante.

#### **» Stagiaires**

Cela passe notamment par un accompagnement dédié des stagiaires sur l'ensemble de leur stage et sur leur passage en CDI par notre Chief Happiness Officer Points de suivi réguliers pour s'assurer que tout se passe bien en mission ;

- S'assurer du bon accompagnement du manager et du tuteur ;
- Répondre aux questions sur l'entreprise ou l'administration du personnel ;
- Organisation des offres de contrat en CDI ;
- Signature du contrat et répond aux questions sur les changements administratifs à réaliser pour le passage de statut étudiant à statut salarié.



#### **» Nouveaux arrivants**

De la même manière, un suivi et un accompagnement dédié et personnalisé est mis en place pour l'ensemble des consultants jusqu'à leur deux ans d'ancienneté au sein du cabinet : on-boarding, période d'essai, souhaits d'évolution, etc.

### » Daily cafés

Afin de suivre au mieux les consultants qui se trouvent en inter-mission (nouveaux embauchés et consultants entre deux missions), le cabinet a mis en place le système du Daily Café quotidien en début d'après-midi au siège du cabinet. Echange dirigé par un Manager, l'objectif est d'aborder durant ces points :

- Les pistes de missions dont les consultants ont connaissance afin de les rassurer sur le bon avancement des potentielles missions sur lesquelles ils vont intervenir ;
- Les travaux en cours qui les occupent afin de leur en confier de nouveaux si besoin ;
- Les diverses questions qu'ils se posent afin de pouvoir répondre à leurs doutes et interrogations.

Les retours des consultants sur ce nouveau format sont très positifs.

### » Communication optimisée

Afin de donner plus de visibilité aux collaborateurs sur leurs possibilités d'évolutions professionnelles ainsi que les impliquer toujours davantage dans la vie du cabinet, un espace est en cours de création sur le réseau social d'entreprise pour partager des actualités et retours d'expériences.

### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

- Poursuivre la personnalisation des parcours d'intégration (projet parrainage)
- Sensibilisation du management pour continuer de maintenir du lien avec les équipes

## 3.4. Equilibre vie privée et vie professionnelle

### Accord sur le temps de travail

Un accord sur le temps de travail a été signé au sein de mc2i au premier semestre 2018. Cet accord permet de créer les conditions d'une couverture de chaque catégorie de salarié par une modalité qui lui est adaptée. Ce nouvel accord offre en outre une diversité de modalités permettant de répondre au mieux à chaque situation individuelle et ouvre des perspectives de progression des collaborateurs dont l'évolution des compétences ou des responsabilités le justifierait au fil du temps.

Dans le cadre de cet accord, un certain nombre d'actions ont été mises en place :

- Mise en place des jours enfant malade;
- Modification de la modalité d'acquisition de la journée d'ancienneté ;
- Possibilité du don de jours non travaillés ou d'ancienneté au bénéfice d'un autre salarié de mc2i ;
- Affirmation du droit à la déconnexion.

Une charte du télétravail a été signée en fin d'année 2019.

Suite au grand questionnaire lancé en 2020 à destination de l'ensemble de nos salariés concernant le télétravail en période de COVID nous avons décidé d'adapter cette charte. C'est pourquoi en 2021, nous travaillons sur une mise à jour de la charte du télétravail afin de l'adapter à des modes de travail de plus en plus flexibles et hybrides.

Durant la crise sanitaire et en réponse aux recommandations du gouvernement, le télétravail a été généralisé pour l'ensemble de nos salariés. Pour autant, des retours ponctuels sur site restaient autorisés avec l'accord de la médecine du travail pour nos collaborateurs en souffrance.

### Liberté d'association

Depuis plusieurs années maintenant, mc2i encourage la liberté d'association de plusieurs façons :

- Par des événements réguliers organisés par la Direction, visant à développer la culture d'entreprise
- Des événements mensuels réunissant tous nos consultants ;
- Des séminaires d'échanges pour l'ensemble du management.
- Par le biais des 18 Clubs de Capitalisation internes qui permettent aux consultants en mission chez nos clients de se retrouver au siège pour échanger sur des problématiques professionnelles communes. Ces clubs sont animés librement par les consultants, la participation étant basée sur le volontariat. Chaque club accueille en moyenne entre 20 et 40 consultants.

En 2020, mc2i a dû réinventer ses événements en s'adaptant à la crise sanitaire que nous traversons.

Depuis mars 2020, le cabinet ne cesse de proposer à ses collaborateurs des événements qui répondent à leurs attentes, le tout à distance grâce au digital.

Émissions télévisées, conférences, digital talk rythment la vie de mc2i depuis maintenant un an.

Avec un taux de satisfaction moyen de 90% des collaborateurs, nous souhaitons garder ce rythme en 2021 avec une réintroduction d'événements hybrides (physique et digital) d'ici la fin de l'année.

### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

- Rédiger une charte de la déconnexion et des bonnes pratiques pour accompagner au mieux nos collaborateurs.
- La charte actuelle du télétravail va être mise à jour afin de s'adapter aux évolutions du monde du travail.
- Les événements du cabinet vont pouvoir reprendre en physique et /ou en digital. Un nouveau mode sera désormais proposé mixant le meilleur des deux, l'hybride.

## **3.5. Mesure des résultats**

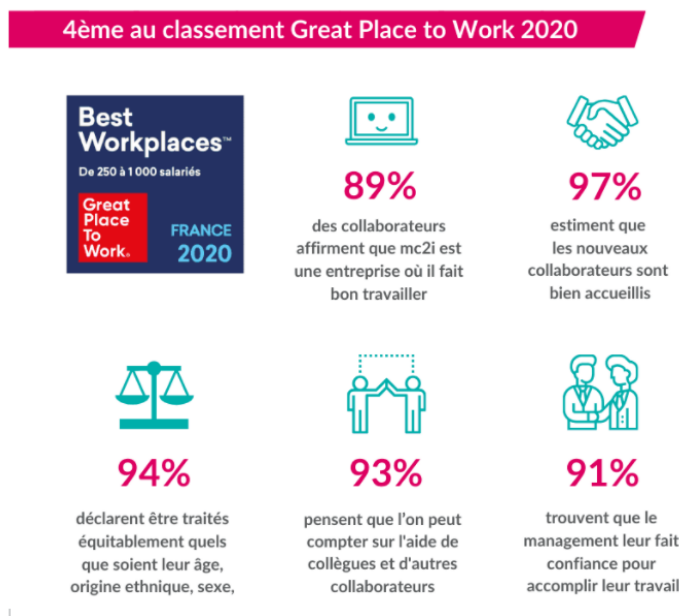
Le bilan social mc2i contient tous les éléments chiffrés ci-dessous et est diffusé aux représentants du personnel chaque année. Il est tenu à disposition des salariés pour consultation dans le bureau du Comité Social et Économique.

ENJEUX	INDICATEURS EN PLACE
SANTÉ ET SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pourcentage de salariés suivis par la médecine du travail</li><li>• Nombre d'arrêts maladie comparé à la moyenne nationale et au secteur</li><li>• Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les partenaires sociaux</li><li>• Taux de maladies professionnelles et d'absentéisme</li></ul>
CONDITIONS DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en place d'options de travail flexibles</li></ul>
RELATIONS PROFESSIONNELLES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existence de mécanisme de règlement des différends</li></ul>
GESTION DE CARRIÈRE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Répartition des effectifs par âge</li><li>• Répartition de CDI et de stagiaires</li><li>• Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle</li><li>• Ancienneté</li><li>• Nombre de sorties</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de recrutements</li> <li>• Effectifs totaux</li> <li>• Ecart de rémunération entre le salaire maximum et le salaire minimum</li> <li>• Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluations et d'évolution de carrière périodique</li> </ul>
DISCRIMINATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport du salaire de base des hommes et des femmes par catégorie professionnelles</li> <li>• Proportion de femmes dans l'effectif global et dans les recrutements</li> <li>• Nombre de nationalités représenté dans le groupe</li> <li>• Nombre de salariés en situation de handicap</li> </ul>

En 2020, nous sommes allés plus loin en proposant un grand questionnaire à tous les salariés sur comment a été vécue la période de la crise sanitaire et du premier confinement. Ce questionnaire nous a permis d'évaluer l'état d'esprit de nos collaborateurs, comprendre les attentes et apporter des réponses concrètes en faisant évoluer notre façon de travailler chez mc2i (exemple : télétravail).

Enfin, nous participons tous les ans à l'enquête anonyme Happy Trainees pour nos stagiaires et à l'enquête de l'Institut Great Place To Work ® tous les deux ans pour l'ensemble de nos salariés. Les résultats de ces enquêtes nous permettent d'engager les actions et les projets qui permettront de répondre au mieux aux attentes de nos salariés. mc2i est également 16ème au classement « Best Workplaces » Europe 2020.



#### PERSPECTIVES 2021/2022 :

mc2i va créer un questionnaire sondage collaborateur pour connaître leur bien être au travail ainsi que pour avoir les retours et ressentis des collaborateurs qui se sont rendus au siège mc2i post confinement. Ce questionnaire permettra d'enrichir la mesure des résultats de nos actions en 2021.



## 4. NOS ACTIONS RELATIVES A L'ENVIRONNEMENT

De par son activité de cabinet de conseil en transformation numérique, mc2i n'a pas un impact environnemental direct très important. Pour autant, l'activité des consultants peut comporter des impacts à travers par exemple l'utilisation de l'eau, la production de déchets, la consommation d'énergie et l'utilisation de ressources informatiques importantes qu'il est nécessaire d'évaluer et d'économiser.

ENJEUX	INDICATEURS
ENVIRONNEMENT EN GENERAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Total des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement</li></ul>
ENERGIE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consommation d'électricité par salarié au siège</li><li>• Initiatives pour encourager l'utilisation d'énergies renouvelables et / ou améliorer le rendement énergétique</li></ul>
EAU	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consommation d'eau par salarié au siège</li></ul>
POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pourcentage de consultant empruntant les transports en commun</li></ul>
DÉCHETS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actions mises en place pour la réduction des déchets</li><li>• Consommation de matière première durable</li></ul>

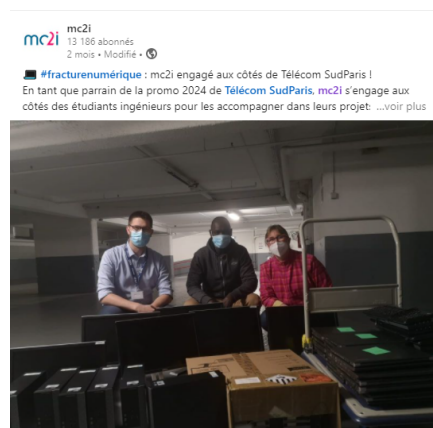
### 4.1. Un cabinet engagé pour limiter son impact environnemental

#### Importance du recyclage

Le recyclage était déjà depuis plusieurs années mis en avant à travers plusieurs actions de communication et l'organisation logistique de nos locaux.

Les activités administratives et les fréquents passages des consultants au siège de mc2i génèrent un volume de déchets important (plateaux repas de déjeuners...). Le recyclage est favorisé avec la mise en place de poubelles et containers dédiés aux différentes catégories de déchets (papiers, plastique, gobelet, cartons, couverts, verres, déchets ménagers, ...) et ce dans les différents espaces des locaux, à savoir les espaces de reproduction, les bureaux, le Forum/caféteria.

mc2i travaille depuis février 2018 avec DMT Recyclage pour le recyclage de ses déchets. En 2019, DMT a collecté 1.875 t de papier et en 2020, c'est 0,700 t de papier qui ont été collectés.



Les gobelets en plastique dans les espaces de détente ont été favorablement remplacés par des mugs, gourdes, verres et tasses personnalisés pour les consultants, limitant ainsi au maximum le gaspillage desdits gobelets. En 2019 et 2020, plus de 900 gourdes ont été distribuées

mc2i a choisi ses fournisseurs de consommables pour leur capacité à proposer des solutions de recyclage. C'est notamment le cas pour l'ensemble des toners et consommables d'imprimantes et photocopieurs

Le recyclage du matériel informatique quant à lui passe par FMI, notre fournisseur de postes informatiques. En collaboration avec eux, nous avons pu effectuer des dons caritatifs de matériels informatiques auprès de structures associatives. Ces matériels



proviennent d'anciens parcs informatiques de mc2i et s'inscrivent dans un processus de recyclage et de seconde vie du matériel.

### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

L'objectif est de compléter le recyclage avec la mise en place de partenariat pour recycler des produits comme les consommables de type stylo, piles, les masques jetables etc....

### **Limitation des consommables et importance de la dématérialisation**

#### **» Limitation des impressions**

mc2i met un point d'honneur à inciter et à encourager ses consultants à limiter les consommables et l'utilisation de papier en agissant sur différents volets comme le paramétrage de toutes les imprimantes par défaut en recto-verso et en N&B ou l'utilisation du badge pour valider son impression.

Pour cette année 2020, une baisse significative de la consommation de papier et de consommable est déjà identifiée, dû à la dématérialisation d'un grand nombre de processus internes permettant la généralisation du télétravail et dû à l'effet du confinement. Le nombre d'impression a baissé de plus de 60% entre 2019 et 2020.

3 imprimantes ont été supprimées au sein du siège, leur utilisation n'étant plus justifiée.

#### **» Dématérialisation des processus RH**

La majorité des processus RH sont dématérialisés depuis un certain nombre d'années : congés, entretien annuel d'évaluation, bulletins de paie, fiches d'objectifs..

En 2020, un grand chantier de dématérialisation des contrats de travail a été mené. Les contrats stockés aux archives ont été scannés afin d'être stockés électroniquement, les contrats rédigés à partir du milieu d'année sont dématérialisés et signés électroniquement.

#### **» Dématérialisation des communications**

mc2i a décidé de réduire sa consommation de papier lors des vœux que le cabinet envoie aux clients. Pour le début d'année 2020, le cabinet a créé pour la première fois une carte de vœux électronique afin de limiter les envois de carte papier. mc2i a également arrêté l'impression et l'envoi de la newsletter trimestrielle mc2i News. Elle est envoyée désormais uniquement électroniquement à nos clients et prospects.

Au mois de juin 2020, mc2i a également déployé auprès de sa population de managers, une nouvelle signature email centralisée portant des bannières de communication. La plateforme permet de capitaliser notre communication d'entreprise sur les emails indispensables du quotidien, ceux des collaborateurs.

Sachant qu'un email génère environ 10 grammes de Co2/an et avec une pièce jointe, on passe à 20 grammes de Co2, il nous a jugé utile de profiter de ce vecteur de communication pour tenir au courant nos clients et prospects de notre actualité. En utilisant un mail existant pour communiquer, on évite de multiplier l'envoi d'emailing de communication supplémentaires. Le renvoi de la signature email vers un lien évite l'ajout de pièces jointes dans l'email.

Cette solution s'accompagne par ailleurs d'une sensibilisation qui est faite en interne sur l'usage des emails et les bonnes pratiques écologiques pour en réduire l'impact (triez toutes les semaines sa boîte mail et supprimer les messages inutiles, limitez le poids des pièces jointes...)

### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

Plus globalement, avec la crise sanitaire, la dématérialisation va continuer à s'accélérer avec des

entretiens de recrutement qui s'effectuent maintenant à distance et la généralisation de la signature électronique sur l'ensemble des documents internes. Cette tendance continuera de se développer dans les années à venir. Les communications seront également davantage dématérialisées.

Les signatures email centralisées seront généralisées à une population plus grande en 2021 et 2022.

#### » Développement du numérique responsable

mc2i attache une importance forte à l'impact environnemental des nouvelles technologies. Cela se traduit notamment par une communication externe pour sensibiliser l'écosystème au sujet ([exemple de communication](#)) ou la présence dans les groupes de travail de [l'initiative Planet Tech'Care](#).

Fort de cet attachement, mc2i a inscrit en 2020 dans son parcours de formation initial (commun à l'ensemble des consultants) une sensibilisation à l'écoconception et, plus largement, au numérique responsable. Les profils amenés à intervenir sur des phases de conception sont invités à suivre une formation complémentaire sur l'écoconception. Ces parcours intègrent notamment les contenus de [l'Académie Numérique Responsable de l'Institut du Numérique Responsable \(INR\)](#).

#### PERSPECTIVES 2021/2022 :

mc2i et son prestataire de gestion informatique se sont engagés cette année 2021 aux côtés de l'école Télécom SudParis pour réduire la fracture numérique : dans le cadre du programme GATE, mc2i et les étudiants de l'école Télécom SudParis, ont eu le plaisir de participer à une collecte de matériel informatique. Le cabinet a donc pu faire don de 26 ordinateurs portables et 6 ordinateurs fixes à destination d'étudiants au Sénégal.

Afin de renforcer son action sur ce sujet, mc2i a signé, en 2021, la charte du Numérique Responsable. Cette charte nous permet d'affirmer nos engagements mais aussi de renforcer l'engagement du cabinet sur ce sujet. Pour les années à venir, mc2i travaille sur les aspects suivants :

- formations et certification des consultants
- mise en place d'une offre business "Numérique Responsable"
- organisation de la journée Digital Cleanup Day annuelle

## 4.2. Des actions annuelles et dans la durée pour appuyer notre engagement environnemental

### Un engagement renouvelé chaque année : la Semaine Européenne du Développement Durable



mc2i participe chaque année à la Semaine Européenne du Développement Durable. L'objectif est de fédérer autour de la semaine du développement durable et de sensibiliser les collaborateurs mc2i aux différents sujets du développement durable.

Pour l'année 2020, elle était prévue du 18 septembre au 8 octobre. Ces 3 semaines ont été aux couleurs des objectifs du développement durable.

En 2020, mc2i a décidé de s'engager auprès de Reforest'Action afin de replanter des arbres et contribuer à réduire le changement climatique et à

l'érosion de la biodiversité. A cette occasion, mc2i a décidé d'animer ces semaines avec des quizz et des jeux associés à chaque thème pour sensibiliser les salariés. A chaque challenge relevé : un arbre planté ! Résultats 200 arbres plantés.

### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

Afin de prolonger la démarche de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux du développement durable et plus globalement de la RSE, mc2i a prévu de lancer d'ici quelques mois une plateforme de Serious Game spécifique RSE. Cette plateforme sous forme de jeu permettra de :

- Améliorer l'engagement des collaborateurs en développant leur sentiment d'appartenance à mc2i
- Rendre la RSE et nos initiatives plus tangibles et appropriables pour nos collaborateurs, afin d'en faire de véritables ambassadeurs
- Réalisable à distance, depuis mobile et en équipe ou individuellement

### **Des événements internes plus responsables limitant le gaspillage alimentaire**



Début 2020, mc2i s'est engagé dans la lutte contre le gaspillage alimentaire et dans la réduction des déchets en faisant appel à Linkee lors d'un événement incontournable. Cette entreprise de l'économie sociale et solidaire a récupéré les surplus du cocktail dînatoire. Linkee est engagée dans le Pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire, à travers 16 mesures pour réduire le gaspillage alimentaire de moitié à l'horizon 2025. Nous sommes fiers que mc2i puisse contribuer à la diminution des déchets et du gaspillage alimentaire en faisant bénéficier aux associations d'aide alimentaire de produits de qualité.

### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

Nous souhaitons étendre cette initiative à tous les prochains événements mc2i.

### **Des fournisseurs responsables**

Dans notre démarche globale de mise en place de notre politique RSE, les achats ont une place importante avec une volonté profonde de rester dans une démarche d'achat responsable.

Si nous accordons une attention particulière au choix de nos fournisseurs depuis de nombreuses années, nous leur demandons de plus en plus d'être engagés dans une démarche RSE. Ainsi, ils nous communiquent régulièrement leurs engagements notamment par le biais de leur rapport sociétal et environnemental.

Par exemple, nos outils internes de gestion sont également choisis selon certains critères RSE :

- Editeurs développant et gérant les outils sur le territoire de la métropole
- Emploi en France et non en offshore
- Pas de déplacement en avion

Dans le cadre de la crise sanitaire de 2020, les commandes réalisées pour préparer le déconfinement et répondre aux normes sanitaires ont été réfléchies sous un angle responsable : achat de gel hydro alcoolique en grand format de 5L et non en petit flacon ; choix de masques lavables fabriqués en France (15000 masques commandés).

## 5. NOS ACTIONS ANTI-CORRUPTION

### 5.1. Evaluation, politique et objectifs

mc2i évolue dans un secteur fortement réglementé et reconnaît son rôle d'acteur responsable et son influence quant à :

- Lutter contre la corruption et les pratiques anticoncurrentielles
- Promouvoir et pratiquer le marketing responsable
- Permettre à nos clients de respecter leurs engagements
- Veiller à la responsabilité environnementale et sociale des fournisseurs

mc2i s'est engagé en adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies à agir contre la corruption sous toutes ses formes. mc2i communique sur cette adhésion et sensibilise l'ensemble de son management à ce sujet, notamment lors de séminaires managériaux et de formations à destinations des commerciaux.

Les clients de mc2i, exclusivement composés de grandes administrations et de grands groupes privés, ont tous mis en œuvre des règles et pratiques d'achats permettant de garantir un accès égal à leurs différents fournisseurs.

### 5.2. Actions mises en oeuvre

#### Plan d'actions spécifique sur le sujet de l'éthique

Afin d'être toujours davantage dans une démarche d'amélioration continue, mc2i a intégré dans sa Roadmap 2020 un plan d'actions spécifique et plusieurs projets traitant du renforcement de nos engagements en matière d'éthique.

#### Contexte COVID et continuité de service

L'année 2020 a été fortement impactée par la COVID. Afin d'assurer une continuité de service, mc2i a pris contact avec l'ensemble de ses fournisseurs et clients pour connaître leurs actions et plan de continuité activité, nous permettant ainsi de mettre en œuvre les plans d'actions nécessaires et de prévenir tout risque potentiel.

#### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

- Sensibilisation des managers et business managers au sujet de l'éthique lors de séminaires commerciaux périodiques.
- Une partie de la formation des nouveaux business managers, business developers, inside sales et managers opérationnels est dédiée à l'éthique des affaires et aux pratiques anticoncurrentielles. Elle s'appuie à la fois sur les directives et conseils de l'agence française anticorruption et sur l'expertise de l'équipe RSE interne et des juristes travaillant avec le cabinet. Cette formation est complétée par des piqûres de rappel régulières auprès de l'ensemble des collaborateurs ayant un lien commercial avec nos clients.
- Afin d'encadrer toujours plus précisément les risques éthiques inhérents à nos activités et de guider au mieux les populations Business et Managers, une procédure détaillée et explicite en matière de cadeaux / dons / invitations sera rédigée et mise en œuvre.

## Indépendance financière et commerciale

L'indépendance financière et commerciale de mc2i exclut toute recommandation ne correspondant pas aux stricts besoins de nos clients et à l'éthique de notre profession – notre positionnement permet une liberté d'action, la pérennité du cabinet et l'intégrité de notre démarche de conseil :

- Indépendance commerciale : vis-à-vis des éditeurs, intégrateurs et infogéreurs du marché
- Indépendance financière : capital détenu par le Management

mc2i propose une approche du conseil efficace et pragmatique, capable d'associer expertises, proximité, sens du service et qualité. L'expertise et la valeur ajoutée des prestations de mc2i sont renforcées par son indépendance commerciale et financière.

mc2i cultive sa neutralité à l'égard des acteurs du marché, en particulier des éditeurs de solutions, des intégrateurs de systèmes et des infogéreurs. Cette indépendance garantit l'intégrité des recommandations formulées aux clients, enrichies par une veille permanente et des benchmarks réguliers des solutions du marché.

## Une gestion financière contrôlée

Les comptes du cabinet et l'ensemble des flux financiers donnent lieu à une traçabilité. Par ailleurs, les comptes du cabinet sont régulièrement audités et certifiés. Ainsi, chaque sortie de cash correspond effectivement à un achat. Les processus définis au sein du cabinet garantissent la séparation des fonctions : la personne qui engage les dépenses ne règle pas directement. Ce dispositif garantit l'intégrité du cabinet dans ses dépenses.

mc2i, par son développement et sa croissance, a un impact positif sur son environnement économique :

- Le cabinet fait bénéficier ses consultants de formations externes, impact positif sur les sociétés sollicitées sur ce type de prestations ;
- Le cabinet sollicite également d'autres sociétés pour la gestion de son parc informatique (FMI) et pour la gestion des fournitures de bureau (Etablissement Bruneau).

La bonne santé du cabinet, permet à **mc2i** de se développer géographiquement sur de nouveaux sites : antenne à Lille, Lyon, Nantes, Londres, Bruxelles. L'expatriation des consultants sur ces sites assure un développement de la création de valeur sur d'autres domaines d'activité : restauration, hébergement, transports...

## Confidentialité et RGPD

La confidentialité sous toutes ses formes fait partie intégrante du métier de conseil. A ce titre, tout consultant mc2i s'engage dans son contrat de travail à respecter une clause de confidentialité et à ne pas divulguer d'informations obtenues dans le contexte d'une mission chez un client.

Afin d'assurer la confidentialité au sein de ses locaux, mc2i a mis en place des impressions sécurisées.

En 2020, mc2i a nommé un DPO en charge des questions de protection des données personnelles. Il est le garant du respect de la gestion du consentement des clients ainsi que de la demande de l'exercice de droits.

L'adresse [data-privacy@mc2i.fr](mailto:data-privacy@mc2i.fr) a été créée, dédiée à la gestion de la protection des données personnelles.

Par ailleurs, mc2i met en œuvre le principe du privacy and security by design lors de la mise en œuvre de ses applications informatiques pour garantir la protection des données. Pour cela, nous appliquons un questionnaire d'audit et de préconisation en matière de sécurité des données dès la conception des systèmes d'information.

En cas de violation de données, notamment de données personnelles, les différentes directions métier et la Direction du Numérique et de l'Innovation déclenche un processus d'audit permettant d'analyser les causes et les impacts de la violation, afin de mener les actions de remédiation adéquates.

Nous avons par ailleurs mis en œuvre un calendrier de conservation des documents avec des durées de conservation spécifiques par catégorie dans ses systèmes d'information et au sein de son organisation.

### Des fournisseurs responsables

#### » Des fournisseurs engagés dans une démarche RSE

Dans notre démarche globale de mise en place de notre politique RSE, les achats ont une place importante avec une volonté profonde de rester dans une démarche d'achat responsable. Si nous accordons une attention particulière au choix de nos fournisseurs depuis de nombreuses années, nous leur demandons de plus en plus d'être engagés dans une démarche RSE. Ainsi, ils nous communiquent régulièrement leurs engagements notamment par le biais de leur rapport sociétal et environnemental.

#### » Des traiteurs répondants à des critères RSE

mc2i fait appel à des traiteurs incluant dans leur charte des engagements responsables. Les fournisseurs de proximité sont également favorisés afin de promouvoir l'écosystème de la région et de minimiser l'impact carbone des produits : panier de fruits (ferme de Gally), plateaux repas.

#### » Des outils de gestion internes développés et gérés sur le territoire

Nos outils internes de gestion sont également choisis selon certains critères RSE : éditeurs développant et gérant les outils sur le territoire de la métropole, emploi en France et non en offshore, pas de déplacement en avion

### **PERSPECTIVES 2021/2022 :**

- La nouvelle version de la Charte Éthique Partenaires-Fournisseur mc2i, qui est en cours de refonte en 2021, sera finalisée et utilisée en 2022.
- Afin de mieux piloter et suivre les réponses de nos fournisseurs-partenaires à notre Charte Éthique, un tableau de bord spécifique sera mis en œuvre.

### Marketing Responsable

Dans l'ensemble de ses actions marketing, mc2i s'engage à ne pas utiliser de moyens illégaux ou non responsables (ex. marketing viral, spam, obsolescence délibérée, publicité déloyale attaquant un concurrent, messages subliminaux...).

Dans sa communication promotionnelle auprès de ses publics, mc2i veille à concevoir des messages qui soient clairs et loyaux et est attentif à leur impact sur la société. mc2i met en place une politique de diffusion maîtrisée de ses communications pour limiter les sollicitations trop nombreuses ou inadaptées à ceux qui les reçoivent. Le cabinet ne réalise pas de publicité auprès des publics qu'elle ne connaît pas et privilégie des formats de communication respectant le confort d'utilisation du public (pas de pop-up ou bannières).

Afin que ces communications soient accessibles au plus grand nombre, mc2i veille à sous-titrer ses vidéos et à proposer des descriptions des images sur son site internet.

Lors de ses événements, mc2i privilégie, quand il le peut, la collaboration avec des entreprises à proximité de son événement.

### PERSPECTIVES 2021/2022 :

- mc2i sensibilise ses managers et business managers sur le sujet du marketing responsable lors de séminaires commerciaux périodiques. Ces éléments font partie intégrante du cursus de formation de tous les nouveaux managers et commerciaux depuis 2017. Pour aller plus loin dans cette démarche, mc2i accompagne également ses salariés dans les usages des médias sociaux et des données personnelles au travers d'une charte accessible sur son intranet et présentée à chaque nouveaux arrivants.
- La Charte de la communication responsable mise en œuvre par mc2i sera mise à jour d'ici 2022.
- mc2i a pour objectif de communiquer de manière transparente sur sa politique de mécénat et de sponsoring au travers de son site internet et de son réseau social d'entreprise

### 5.3. Mesure des résultats

ENJEUX	INDICATEURS EN PLACE
ETHIQUE DES AFFAIRES EN GÉNÉRAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transparence de la gouvernance</li><li>• Développement et impact des investissements en matière d'infrastructure et de service, principalement public, réalisés via une prestation commerciale</li></ul>
CONCURRENCE DÉLOYALE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infraction aux lois anti-trust et pratiques monopolistiques</li></ul>
MARKETING RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partenariats humanitaires</li><li>• Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client</li></ul>

