

COMMUNICATION SUR LES PROGRES (COP)

Période couverte par la présente Communication sur les progrès :

Du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes **du Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.



Lyon (siège social) :
100 allée des Frênes, 69760 Limonest

Paris :
158^{ter} rue du Temple 75003 Paris

Lille :
395 rue du Général de Gaulle 59700 Marcq en Baroeul

SAS au capital de 100 000 euros RCS Lyon B 451 292 445
TVA FR 41 451 292 445 Siren 451 292 445 / APE 7311Z

DECLARATION DE SOUTIEN CONTINU DE LA PART DU PRESIDENT

Le 22 juillet 2021,

A nos parties prenantes :

Le Groupe Loyalty Company s'est engagé au coté du Global Compact des Nations Unies et du Global Compact France ; la naissance d'un changement imprégnée par cette volonté forte de bien faire, de mieux faire. Cette période de crise sanitaire et économique ne fait que renforcer notre volonté d'aller encore plus loin.

Si un grand nombre des préoccupations du Global Compact des Nations Unies étaient déjà prises en compte au sein de nos sociétés, c'est grâce à notre adhésion que nous avons réellement travaillé sur la mise en place de diverses actions visant à s'inscrire et à diffuser ces valeurs sans lesquelles nous ne pouvons parler d'éthique. Ce travail a en outre été accentué au travers des nouvelles nécessités imposées par la crise sanitaire que nous traversons actuellement.

Un travail qui nécessite l'investissement de tous et qui sera renforcé dans les années à venir. Les droits de l'Homme, les droits du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption sont des sujets qui doivent être soutenus par nos fournisseurs et partenaires mais également grâce à la volonté de tous nos employés sans qui l'engagement ne peut être significatif.

Aujourd'hui nous renouvelons notre engagement et notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies. Dans ce renouvellement, c'est tout le Groupe Loyalty Company qui se mobilise et se tourne vers l'avenir.

Dans cette communication sur les progrès, nous décrivons les actions que nous mettons en œuvre pour améliorer constamment l'intégration du Global Compact et de ses principes à la stratégie, à la culture et aux opérations journalières de notre Groupe. Nous nous engageons également à partager ces informations avec nos parties prenantes par le biais de nos principaux canaux de communication.

Bien sincèrement,

Guillaume Chollet
Président



Description des actions

- Le Groupe a continué la revue de ses modèles de contrats clients et fournisseurs afin d'y inclure systématiquement des engagements du tiers en termes de responsabilités sociales, environnementales et anti-trust. Ces modèles intègrent notamment un engagement relatif au respect de la Déclaration des Droits de l'Homme et de La Convention des Nations-Unies sur les droits de l'Enfant, ainsi que les conventions de l'Organisation Internationale du Travail.
- Du fait de son activité, largement portée par l'analyse des données clients, le Groupe Loyalty Company considère les sujets relatifs au traitement des données personnelles comme primordiaux. A ce titre, le Groupe a créé un poste de DPO (Data Protection Officer) il y a déjà plusieurs années, en charge de la revue de nos contrats (clients et fournisseurs) sous l'angle RGPD, et également chargé de sensibiliser les collaborateurs à ces notions RGPD et aux risques liés aux fraudes, notamment informatiques.
- Le Groupe Loyalty Company est soucieux de fournir à ses collaborateurs un environnement de travail sécurisé, agréable et sain. Cela passe par les locaux et les équipements mis à disposition des équipes. Cela concerne également par la mise en place du télétravail, afin de respecter les normes sanitaires actuellement en vigueur, mais aussi et surtout afin de répondre à une attente des collaborateurs.
- Le Groupe Loyalty consulte régulièrement l'ensemble des collaborateurs au travers de baromètres.

Mesure et résultats

- Les modèles de contrats mentionnés plus haut sont d'ores et déjà déployés chez nos clients. Concernant nos fournisseurs, nous utilisons notre propre modèle, qui inclut les mentions relatives au respect des droits de L'Homme et l'engagement relatif à la Convention des Nations-Unies sur les droits de l'Enfants, notamment chez les fournisseurs intervenant à partir de régions où ces sujets peuvent représenter un réel enjeu. Dans certains cas, nous utilisons les modèles de contrats établis par nos fournisseurs, lorsqu'il s'agit par exemple de grosses entreprises ayant des politiques bien établies en matière du respect des droits de l'Homme, de l'Enfant et du Travail. Il s'agit généralement de fournisseurs qui publient eux-mêmes leurs rapports RSE.
- Le poste de DPO (Data Protection Officer) a été créé il y a plusieurs années maintenant au sein du Groupe Loyalty Company. Ce manager est sollicité sur chaque négociation de contrat client ou fournisseur, et revoit l'ensemble des clauses contractuelles relatives à la protection des données. Il réalise également le suivi de la conformité de nos dossiers clients en

accompagnant nos équipes projets, et s'assure du respect de nos procédures internes en la matière. Il effectue une veille permanente des actualités réglementaires et opérationnelles en matière de protection des données. Enfin, il est chargé de sensibiliser les collaborateurs à ces notions RGPD et aux risques liés systèmes d'informations et aux fraudes. A ce titre, *69 collaborateurs individuels ont assisté à l'une des 29 sessions de sensibilisations organisées sur 2020, pour un nombre total de participations de 149, chacun des 69 collaborateurs pouvant assister à plusieurs sessions.*

- Afin d'assurer de bonnes conditions de travail à ses collaborateurs, le Groupe dispose de locaux récents, claires, propres et correctement entretenus. Le Groupe a déménagé son site du Nord de la France, qui était celui basé dans les locaux les plus anciens. Le nouveau site, investi à l'été 2020, correspond ainsi mieux aux critères souhaités par le Groupe : il est lumineux, sécurisé, plus proche des transports en commun, et plus respectueux de l'environnement. Les bureaux parisiens ont également été déménagés, début 2021, dans des bureaux moins grands, les précédents étant trop volumineux compte tenu du nombre de collaborateurs sur ce site. Enfin, du fait de la crise sanitaire et de la mise en place du télétravail, les locaux du siège, situés en région lyonnaise, ont été réorganisés afin de libérer de l'espace, sans toutefois nécessiter un déménagement. Cela permet de rapprocher les équipes présentes sur site (tout en respectant les normes sanitaires), et de réduire les consommations d'électricité, de gaz et d'eau.
- Les équipes disposent de matériel informatique récent, régulièrement renouvelé, ainsi que de mobiliers de bureau (bureaux, assises) adaptés. Le matériel en question, ainsi que les infrastructures informatiques (serveurs etc...) se sont révélés tout à fait adaptés à la crise sanitaire que nous traversons, permettant ainsi aux collaborateurs de travailler dans les meilleures conditions possibles.
- Fort de l'expérience de télétravail mis en place au regard de la situation sanitaire, la Direction a pris l'engagement auprès des collaborateurs du Groupe, dès le mois de juin 2020, de discuter et parapher un accord pour la mise en place de ce mode de travail au sein des différentes entités juridiques. Ainsi, après une phase de consultation des salariés et des instances représentatives, qui s'est étalée du second semestre 2020 au premier semestre 2021, des accords télétravail seront signés et mis en œuvre d'ici le mois de septembre 2021 pour l'ensemble du Groupe.
- De manière trimestrielle précédemment, puis mensuellement maintenant, des questionnaires en lignes sont soumis à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Le taux de participation à ces sondages est d'environ 65%. Ces baromètres portent sur l'intérêt des missions, le bien-être au travail, que ce soit sur site ou en télétravail, l'ambiance au sein des équipes, le développement des compétences, l'évolution au sein du Groupe. Les résultats de ces baromètres sont analysés par la Direction et des restitutions sont faites à chaque fois, aux instances représentatives et aux salariés.



Description des actions

- Le Groupe, implanté en France et au Sénégal, respecte l'ensemble des lois et réglementations en vigueur dans ces pays.
- Les modèles de contrats client et fournisseur utilisés par le Groupe intègrent par défaut un engagement du tiers en termes de respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail.
- Le Groupe Loyalty Company cherche à limiter la sous-traitance lorsque cela est possible, afin de s'assurer de la qualité de ses prestations, et du respect des règles et normes en vigueur.
- Le Groupe Loyalty Company a toujours attaché beaucoup d'importance à l'égalité femmes – hommes au sein de ses équipes, tant en termes du nombre de salariés qu'en termes de rémunération. A ce titre, le Groupe a mis en place courant 2018 un plan d'actions en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, signé par la direction et diffusé auprès des salariés.
- Le Groupe fait la promotion des élections des membres représentatifs du personnel (CSE) au travers de communications internes, en insistant sur l'importance de cette représentation, et autorise la liberté de tracts et de réunions de campagne.
- Enfin, le Groupe a mis en place un groupe de travail fin 2020 destiné à obtenir une certification pour l'accueil de travailleurs handicapés.

Mesure et résultats

- Au travers de ses réponses à des appels d'offre, le Groupe est régulièrement amené à attester du respect des lois et règlements en vigueur en termes d'emploi. Ces éléments déclaratifs sont régulièrement mis à jour et tenus à disposition de nos partenaires (clients et fournisseurs) sur des bases en ligne.
- Le modèle de contrat mentionné plus haut est d'ores et déjà déployé chez nos clients et nos fournisseurs. Dans certains cas, nous utilisons les modèles de contrats établis par nos fournisseurs, lorsqu'il s'agit par exemple de grosses entreprises ayant des politiques bien établies en matière du respect des droits de l'Homme, de l'Enfant et du Travail. Il s'agit généralement de fournisseurs qui publient eux-mêmes leurs rapports RSE.
- Nous demandons à nos prestataires en ressources humaines de s'engager sur le non-recours au travail dissimulé et de nous fournir leurs attestations de règlement des cotisations sociales. Par ailleurs, nous limitons la sous-traitance à un seul niveau : nous n'avons pas recours à des sous-traitants qui sous-traiteraient eux-mêmes lesdites prestations. De même, nous n'avons pas recours au travail temporaire, ni aux contrats à durée déterminée.
- Nous avons défini courant 2018 un plan d'actions, signé par la direction et diffusé en interne, en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, visant notamment à

la rédaction d'offres d'embauche non genrées, à ne pas relever le sexe ou l'origine des collaborateurs lors de leur embauche, à traiter équitablement les candidats pour un même poste, à promouvoir les CV anonymisés avec certains partenaires, à diffuser nos offres auprès de partenaires en charge du handicap, mais également à rééquilibrer les différences de salaires ou de responsabilités.

Sur la base du constat réalisé courant 2018 dans le cadre de la mise en place du plan d'actions, nous avons constaté un rééquilibrage important opéré entre fin 2017 et fin 2019. Les efforts ont continué courant 2020 :

- *Fin 2017, le Groupe comptait 56% de femmes et 44% d'hommes. Fin 2019, le ratio est de 51% de femmes et 49% d'hommes. Fin 2020, compte tenu de mouvements sur l'année, le ratio est de 55% de femmes pour 45% d'hommes. Si la proportion de femmes et d'hommes peut varier en fonction de la catégorie d'emplois (employé(e)s, agents de maîtrise, cadres), chaque genre est largement représenté dans chacune.*
- *L'écart de salaire moyen entre femmes et hommes était d'environ 15% fin 2017 en faveur des hommes. A fin 2019, cet écart s'est réduit à 1,8%, toujours en faveur des hommes. A fin 2020, sur les 10 plus importantes rémunérations du Groupe, 5 correspondaient à des femmes et 5 à des hommes. Le constat était identique fin 2019.*
- *Les instances de direction du Groupe sont majoritairement composées de femmes à fin 2020 : 3 des 5 membres du Directoire sont des femmes.*
- *Enfin, le Groupe respecté son obligation de publication de l'index d'égalité professionnelle femmes-hommes 2020. Le groupe a obtenu 97 points sur 100 possibles.*
- Conformément à la législation, les salariés du Groupe disposent d'instances représentatives. Les dernières élections sont intervenues fin 2019, avec la mise à disposition par l'entreprise d'espaces dédiés pour l'organisation des votes. Ces instances sont régulièrement consultées, et les comptes rendus des réunions sont mis à disposition de l'ensemble des salariés.

Description des actions

- Le Groupe a intégré dans ses modèles de contrat une clause de Responsabilité Environnementale par laquelle il s'engage à respecter les lois et normes en vigueur, à limiter sa consommation de ressources non renouvelables et à réduire son impact environnemental en limitant ses émissions de gaz à effet de serre.
- Dans le cadre de son activité, le Groupe dispose de quatre sites en France. Le Groupe cherche à ce que ces locaux soient respectueux de l'environnement.
- Le Groupe a recours à l'externalisation de ses infrastructures informatiques, afin de pouvoir mutualiser avec d'autres acteurs ses consommations d'énergie et de matériels.
- Le Groupe travaille à trouver une solution de recyclage / reconditionnement de ses matériels informatiques.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos processus internes, de sauvegarde de l'environnement et d'économies, notre Groupe a généralisé la facturation électronique de ses clients. Dans le même souci de respect de l'environnement, nos imprimantes sont par défaut paramétrées pour imprimer en recto-verso et en noir et blanc, afin de limiter la consommation d'encre.
- Le Groupe vise à réduire au maximum les déplacements individuels, au travers de plusieurs actions :
 - Mise en place du télétravail
 - Participation aux actions locales (pétitions...) en faveur des transports en commun
 - Promotion du covoiturage
- Les sites disposent tous d'une cuisine, au sein desquelles est organisée le tri des déchets. Les machines à café proposent également de réutiliser les tasses ou gobelets, afin de limiter les déchets. Enfin, ces machines dispensent des gobelets en carton et des touillettes en bois, qui sont des matières recyclables.

Mesure et résultats

- Les modèles de contrats intégrant une clause de Responsabilité Environnementale sont d'ores et déjà en place.
- Les deux principaux sites du Groupe, qui rassemblent 80% de nos effectifs à fin 2020, sont des locaux récents, respectueux de l'environnement (isolation...). Ils sont en outre proches des transports en commun, permettant de limiter le recours aux véhicules personnels.
- Courant 2020, afin de tenir compte d'une baisse d'effectif sur notre principal site et de la mise en place du télétravail, les locaux ont été réorganisés, sans nécessiter de déménagement. Ainsi, les collaborateurs ont libéré des espaces, ce qui permet soit de les sous-louer, soit de réaliser des économies d'énergies.

- En janvier 2021, les bureaux parisiens, précédemment installés dans de grands locaux, sur deux étages, trop volumineux, ont été déménagés sur une surface plus réduite, moins énergivore. Le choix de ces bureaux a été réalisé en considérant le bien être des collaborateurs, la desserte des transports en commun, et en tenant compte de la mise en place du télétravail post crise sanitaire.
- L'externalisation des infrastructures informatiques dans des « data centers » permet de mutualiser ces ressources avec d'autres entreprises. Le principal site du Groupe utilisait déjà depuis plusieurs années ce fonctionnement. Dans le cadre du déménagement de son second site par la taille intervenu courant 2020 (Nord de la France), les serveurs dédiés à ce site, qui étaient jusqu'à maintenant hébergés dans nos locaux, ont été migrés vers un data center.
- Faisant suite à un projet lancé courant 2020, qui a été décalé dans le temps du fait de la crise sanitaire, le Groupe a rencontré un prestataire qui se propose de reprendre les anciens matériels informatiques, soit pour les reconditionner et les revendre à des tiers, soit pour les valoriser au travers d'une chaîne de recyclage.
- L'ensemble des factures clients est numérique. De plus, le projet de dématérialisation des flux et factures fournisseurs, prévu sur le deuxième semestre 2020, a été dépriorisé, et devrait reprendre au cours du second semestre 2021. L'impact ne sera donc pas connu avant plusieurs mois.
- Afin de réduire les déplacements individuels, le Groupe mène plusieurs actions :
 - Des consultations ont été réalisées auprès des collaborateurs et des instances représentatives des salariés sur 2020 et 2021 afin de mettre en place des accords de télétravail au sein du Groupe. Ces accords devraient être signés et opérationnels d'ici l'automne 2021.
 - Participation aux actions locales (pétitions...) afin d'augmenter les rotations des transports en commun autour de nos bureaux
 - Communication aux collaborateurs, dès leur embauche, d'un circuit de co-voiturage entre les salariés du Groupe
- Les cuisines sur site permettent aux collaborateurs de limiter le recours aux transports pour leurs pauses déjeuner, et de réduire les déchets générés par l'achat de repas (plateaux, sandwiches...).



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Description des actions

- Le Groupe a revu ses modèles de contrats afin d'y inclure systématiquement des engagements pour lui-même et pour le tiers en termes de responsabilités sociales, environnementales et anti-trust. Ce modèle intègre notamment un engagement relatif au respect de la Déclaration des Droits de l'Homme et de la Convention des Nations-Unies sur les droits de l'Enfant, ainsi que les conventions de l'Organisation Internationale du Travail.

Lutte contre la corruption

- Les modèles de contrats susmentionnés sont d'ores et déjà en place chez la plupart de nos partenaires.
- Le Groupe va travailler sur le second semestre 2021 à une nouvelle refonte de ses contrats clients, et profitera de ces travaux pour mettre à jour les mentions relatives aux engagements relatifs aux Droits de l'Homme, à la Convention des Nations-Unies sur les droits de l'Enfant et aux conventions liées à l'Organisation Internationale du Travail.