

Luminess

Advanced Digital Business Process

Communication Sur le Progrès (COP) - 2022

Date : 13/06/2022

Auteur : Christophe LASSERON

Etat : Validé

Niveau de classification : Public

COMMUNICATION
SUR LE PROGRÈS



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en oeuvre des Dix principes du **Global Compact des Nations Unies** et soutenant les objectifs des Nations Unies.

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.

Sommaire

1 - Introduction.....	3
2 - Présentation du Groupe Luminess.....	3
3 - L'engagement du Président	6
4 - Les 10 principes du Pacte Mondial	8
5 - Droits de l'Homme	9
6 - Normes internationales du travail.....	16
7 - Environnement	20
8 - Lutte contre la corruption	29

1 - Introduction

La RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place pour respecter les principes du développement durable, c'est-à-dire être économiquement viable, avoir un impact positif sur la société mais aussi mieux respecter l'environnement.

Luminess a l'ambition d'être une entreprise engagée tout en étant attractive. Une entreprise positive, c'est avant tout une ambition collective et cela passe par la valorisation de nos actions tant au niveau interne qu'en externe.

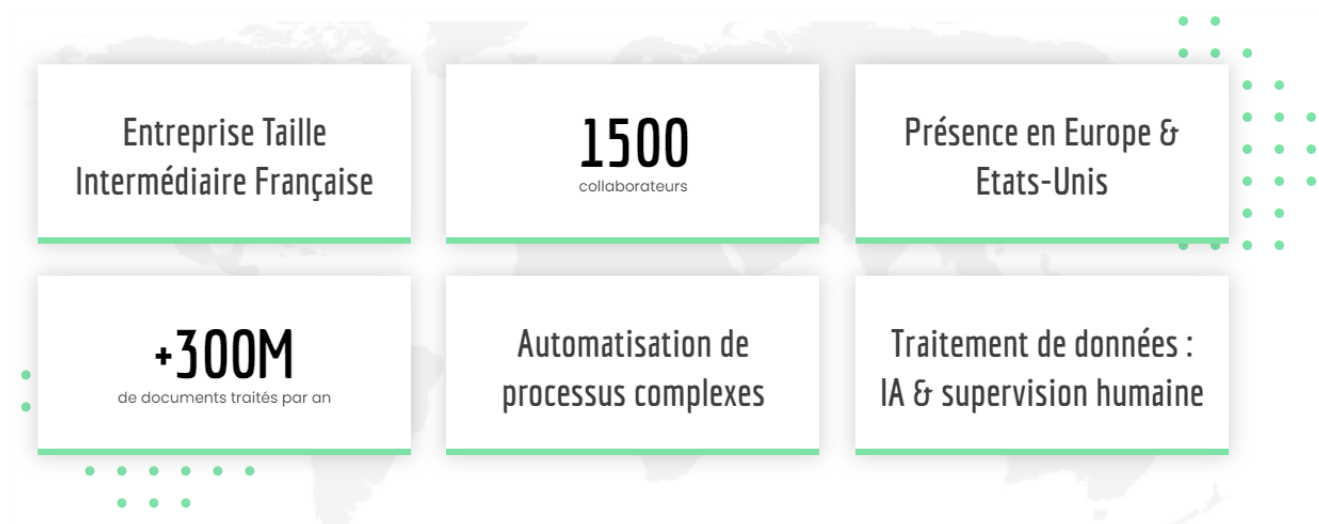
Le présent document a donc pour objet **de décrire les actions que Luminess met en œuvre pour améliorer constamment l'intégration du Global compact et de ses principes.**

2 - Présentation du Groupe Luminess

Spécialiste de la data et des usages numériques, le Groupe Luminess accompagne la transformation digitale de ses clients dans des secteurs variés tels que le secteur public, la santé, la protection sociale, la banque, les institutions internationales, etc... pour optimiser leurs processus métiers, structurer et valoriser leurs données et simplifier leurs parcours digitaux.

L'HUMAIN AU CŒUR DE LA TECHNOLOGIE

Acteur majeur de l'écosystème numérique français, nos équipes conjuguent expertise et connaissance métier large à un savoir-faire technologique robuste. Luminess s'appuie sur cette alliance : technologies et compétences métier pour vous proposer des solutions adaptées à l'évolution de vos besoins et à ceux de vos clients et vous permettre ainsi de sublimer votre promesse client.



NOS EXPERTISES

- Stratégie & Transformation digitale
- Plateformes transactionnelles & Processus digitaux

- Développement & Maintenance des applications
- Automatisation BPO
- Publication

Luminess, une entreprise engagée

Nos valeurs socle de notre politique RSE



CONFIANCE : C'est l'élément indispensable à toute **collaboration durable** : favoriser un environnement propice au **partage** et au **dépassement**.

AUDACE : C'est notre goût pour le **défi**, être **curieux**, savoir sortir du cadre pour répondre toujours mieux aux changements et aux évolutions technologiques.



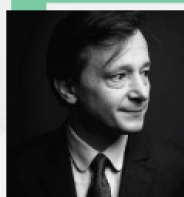
RESPONSABILITE : c'est mettre tout en œuvre pour tenir nos **engagements**, allier **ambition** et **réalisme**, dans tout ce que nous accomplissons.

EXCELLENCE : C'est la volonté de sans cesse nous **dépasser** et **d'innover** en continu et **améliorer** nos solutions et nos services.



NOTRE COMITE RSE

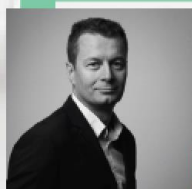
Notre comité assure la mise en place et contrôle la mise en œuvre des différentes actions RSE menées au sein du Groupe Luminess, tout au long de l'année.



Adrien de Lestapis
Directeur juridique



François Légaut
Directeur des opérations de production



Christophe Lasseron
Responsable qualité Lean et RSE



Judith Mehl
Directrice de la communication et des affaires institutionnelles



Pascal Manczyk
Directeur des Ressources Humaines

Nos convictions

- # 1** Les réponses technologiques et techniques ne suffisent pas et **l'humain doit être placé au coeur des usages**
- # 2** L'**exploitation des données** est créatrice de valeur
- # 3** L'**exploitation des données** doit être avant tout éthique
- # 4** L'innovation repose sur **l'alliance de la technologie et des connaissances métiers**
- # 5** La digitalisation doit être synonyme de **progrès et de sécurité**
- # 6** Nous devons contribuer à la création de **métiers à valeur ajoutée où nous sommes implantés**
- # 7** La **souveraineté numérique** est un gage de confiance et de sécurité
- # 8** Toute action menée doit être mesurée au regard de son **impact environnemental**

3 - L'engagement du Président



Thibault Lanxade,
Président-Directeur Général
Groupe Luminess

Nous évoluons dans une société qui se transforme vite, qui place le numérique de plus en plus au cœur de ses usages, qui réinterroge sans cesse la place de l'humain, où l'exploitation des datas est aussi porteuse d'espoir que de questions. Nous devons rassurer ! C'est parce que nous sommes convaincus que l'exploitation de la donnée est créatrice de valeur au même titre que l'intervention humaine, que l'exploitation des datas est réglementaire et normative et doit être avant tout éthique, que la digitalisation ne doit pas être synonyme de crainte mais de sécurité. Tout n'est pas uniquement technique et l'humain doit plus que jamais être replacé au cœur des usages et des développements. Nous devons contribuer à la création de métiers à valeur ajoutée sur les territoires, et faire de la

souveraineté numérique un enjeu Français et Européen.

Ethique, confiance et responsabilité constituent le socle de notre démarche RSE. Elle se décline notamment par notre volonté d'être un acteur du numérique responsable, mais aussi dans le bien-être de nos collaborateurs et le respect de nos clients et fournisseurs, et de notre planète.

Notre démarche RSE permet de donner du sens et une dynamique à l'ensemble de nos actions.

Paris, le 21/06/2021

Ethique, confiance et responsabilité constituent le socle de notre démarche RSE. Celle-ci se décline notamment par notre volonté d'être un acteur du numérique responsable, mais aussi dans le bien-être de nos collaborateurs et le respect de nos clients et fournisseurs.

Notre démarche RSE permet de donner du sens et une dynamique à nos actions, et pour nos collaborateurs, un intérêt à contribuer au développement de notre entreprise.

En 2020, Jouve a souhaité adhérer au Global Compact des Nations Unies, et je suis heureux de confirmer que Jouve réitère son soutien envers les Dix principes du Global Compact des Nations Unies dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Dans cette communication annuelle 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 entreprise.

Nous nous engageons également à partager ces informations avec nos parties prenantes par le biais de nos principaux canaux de communication. Bien sincèrement,



Thibault Lanxade
Président Directeur Général du Groupe Jouve



4 - Les 10 principes du Pacte Mondial

a. Engagement auprès de l'ONU

Conscient de son rôle essentiel à jouer dans la construction de sociétés plus stables, inclusives et durables, le groupe Luminess adhère au Pacte Mondial des Nations Unies et s'engage à intégrer durablement les Dix Principes du Global Compact des Nations Unies au sein de notre stratégie et de nos opérations.



b. Engagements envers les objectifs de Développement Durable

En 2015, les Nations Unies ont adopté un nouveau programme de développement durable fondé sur 17 objectifs à atteindre d'ici 2030. Les Objectifs de Développement Durable (ODD) définissent 17 priorités pour un développement socialement équitable, sûr d'un point de vue environnemental, économiquement prospère, inclusif et prévisible à horizon 2030.

En tant que membre du Pacte Mondial, Luminess a souhaité s'impliquer dans cette démarche et a identifié 7 domaines, dans lesquels l'entreprise participe déjà, à sa mesure, aux efforts collectifs :

- ODD n° 1 : Éradication de la pauvreté ;
- ODD n° 5 : Égalité entre les sexes ;
- ODD n° 8 : Accès à des emplois décents ;
- ODD n° 9 : Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation ;
- ODD n° 10 : Réduction des inégalités ;
- ODD n° 11 : Villes et communautés durables ;
- ODD n° 12 : Consommation et production responsables ;



5 - Droits de l'Homme

Principes relatifs aux Droits de l'Homme :

Principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme

Principe 2

Les entreprises sont invitées à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme

PLACER L'HUMAIN AU CŒUR DE NOS TECHNOLOGIES



Notre capital humain est notre meilleur atout pour façonner l'avenir du Groupe. C'est pourquoi, nous plaçons l'expérience collaborateur au même niveau que l'expérience client. Notre ambition : favoriser les conditions d'une culture d'entreprise forte et faire que chaque collaborateur

a. Evaluation, politique et objectifs

Notre philosophie et nos valeurs

Le Groupe Luminess s'est fixé pour ambition d'être un groupe de référence tant pour ses clients que pour ses collaborateurs actuels et futurs.

Fort de son histoire, et présent dans 13 pays, avec plus de 3000 collaborateurs, le Groupe s'appuie sur le talent et la motivation de ses équipes pour accompagner sa croissance et inscrire sa performance dans la durée.

Dans un environnement en perpétuelle évolution, le Groupe vise l'excellence et n'hésite pas se remettre continuellement en cause et à reconsidérer sa façon de travailler.



Initié en 2021, le programme CARE s'inscrit dans nos quatre valeurs : **C**onfiance, **A**udace, **R**esponsabilité, **E**xcellence.

Il vise à fédérer l'ensemble des équipes, à renforcer le lien social et à améliorer l'expérience collaborateur.

Pour cela, Le Groupe tient à ce que ses collaborateurs partagent et transmettent des valeurs fortes et une culture communes fondées sur :

- La **C**onfiance
- L'**A**udace
- La **R**esponsabilité
- L'**E**xcellence

La mise en application de nos valeurs et de nos convictions communes doit guider nos actions et choix au quotidien vis-à-vis de nos clients, de nos collaborateurs, de nos partenaires sociaux, commerciaux ou financiers.

Notre politique ressources humaines

Nous avons la conviction que notre capital humain, fait d'équipes expertes et passionnées, est notre meilleur atout pour façonner l'avenir du Groupe. C'est pourquoi, nous plaçons l'expérience collaborateur au même niveau que l'expérience client.

Au service de la stratégie et de la transformation de l'entreprise, notre politique RH repose sur les principes fondateurs suivants :

- Donner du sens à notre projet d'entreprise et offrir à nos collaborateurs les meilleures conditions pour s'épanouir et évoluer dans l'entreprise ;
- Identifier, attirer et unir nos futurs talents, en France et à l'international ;
- Simplifier nos organisations et développer des modes de travail plus agiles et plus collaboratifs ;
- Développer des attitudes managériales qui favorisent un dialogue ouvert, basé sur la confiance et propice à l'expression des initiatives individuelles ;
- Promouvoir la politique RSE du Groupe pour en faire un facteur d'attractivité et d'engagement des collaborateurs.

Notre volonté est d'être reconnue comme une entreprise responsable et attentive aux enjeux environnementaux et sociétaux.

Dans le cadre d'une gouvernance partagée avec les autres fonctions de l'entreprise parties prenantes de la RSE, les actions de la DRH portent sur les thématiques suivantes : santé et sécurité, qualité de vie au travail, équilibre vie professionnelle vie personnelle, inclusion et égalité professionnelle, lutte contre toute forme de discrimination.

Notre ambition : Favoriser les conditions d'une culture d'entreprise forte et faire que chaque collaborateur soit un ambassadeur de Luminess.

Notre politique de formation

La formation professionnelle, et plus largement le développement des collaborateurs, sont des vecteurs clés de performance contribuant à la réalisation de notre stratégie de croissance.

Accroître nos compétences techniques et technologiques, améliorer nos savoir-faire commercial et industriel, nos capacités de leadership, d'innovation, de direction de projet, de gestion de la relation client... représente un défi majeur pour le Groupe et une condition indispensable à l'atteinte de ses objectifs à savoir :

- Accompagner efficacement la transformation de l'entreprise, par la motivation des équipes, l'engagement au quotidien, la mobilité et la flexibilité ;
- Conquérir de nouveaux marchés en modernisant notre offre et notre outil industriel ;
- Garantir le déploiement efficace des projets et assurer la satisfaction de nos clients ;
- Maintenir nos expertises et nos savoir-faire technologiques ;
- Accompagner efficacement l'internationalisation croissante de l'entreprise.

Dans ce contexte, les enjeux de la formation sont multiples. Il faut sans cesse adapter les emplois et les compétences à des métiers et des environnements toujours plus complexes et exigeants, très concurrentiels, mais aussi anticiper les évolutions à venir et permettre des évolutions de carrière de qualité.

Promouvoir la diversité pour améliorer notre ouverture et notre performance collective

Luminess privilégie depuis toujours le recrutement et l'évolution en fonction des compétences de chaque individu, et condamne toute forme de discrimination.

Pour caractériser notre engagement RSE et nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue, nous nous sommes fixé les objectifs suivants :

- Formation/sensibilisation de nos managers **aux enjeux d'égalité professionnelle, d'inclusion et de non-discrimination** : nous nous sommes fixés pour objectif de former/sensibiliser à ces thématiques l'ensemble de nos managers, soit environ 90 collaborateurs, avant fin 2021.
- Atteindre un **index égalité salariale Femmes Hommes**¹ supérieur à **85**.
- Favoriser **l'insertion professionnelle des jeunes** en employant des stagiaires/alternants jusqu'à **5%** de nos effectifs

¹ En application du décret du 8 janvier 2019, cet index est basé sur le calcul de cinq indicateurs :

1. Écart de rémunération entre les femmes et les hommes ;
2. Écart de taux d'augmentations individuelles entre les femmes et les hommes ;
3. Écart de taux de promotions entre les femmes et les hommes ;
4. Pourcentage de salariées revenues de congé maternité ayant bénéficié d'une augmentation à leur retour ;
5. Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les dix salariés ayant perçu les plus hautes rémunérations.

b. Mise en œuvre

Contribuer à l'insertion professionnelle



EMMAUS INTREGRARE SRL

Entreprise sociale d'insertion labellisée par le gouvernement roumain dont la mission principale est l'insertion professionnelle des jeunes en difficulté en Roumanie. Partenariat mis en place lors de l'ouverture du deuxième site en Roumaine.

Récemment, Luminess s'est impliqué auprès d'un groupement d'établissements (Greta) pour le développement d'un **passport compétences numériques** avec la volonté de recevoir en priorité (mais pas exclusivement) les personnes éloignées de l'emploi et du numérique :

- Les demandeurs d'emplois et salariés fragilisés dans leur emploi (reconversion) ;
- Les habitants issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) ;
- Les personnes en situation de handicap ;
- Les personnes ayant un niveau de formation V et IV et autres ;
- Les décrocheurs universitaires ou souhaitant se réorienter ;
- Les femmes dans une logique de mixité des métiers.

Dans ce contexte, Luminess s'est associé à **Skillsboard**, une plateforme de gestion des compétences et des talents ouverte et collaborative qui connecte employés, entreprises et évaluateurs.

Luminess est partenaire de l'école IA (intelligence Artificielle) Microsoft de Rennes.



Comme les dix autres écoles IA Microsoft en France, celle de Rennes offre une formation de 19 mois aux demandeurs d'emploi, dans les différents métiers de la data et de l'IA.

Favoriser l'accès à la culture

Luminess et le Ministère de la Culture ont mené un projet alliant "l'expertise d'une entreprise privée et une politique publique" afin de favoriser l'accès des jeunes à la culture.

Le **Pass Culture** est une application permettant aux jeunes de 18 ans de disposer de 500€ pendant 24 mois pour découvrir des activités culturelles de proximité ou numériques. Le dispositif est actuellement expérimenté dans 14 départements.

Faciliter l'accès aux crédits bancaires

Luminess a développé une solution spécifique qui permet une gestion documentaire fine de tous les dossiers soumis incluant une analyse automatique des relevés bancaires de l'emprunteur. Ceci permet le contrôle des pièces justificatives, associé à une démarche de scoring pointue exprimée par la réalisation de graphes qui mettent en relief les atouts de chaque dossier emprunteur.

Ainsi, la solution proposée par LFC Courtage sous le nom de **CESAR** permet de réduire considérablement le temps d'analyse des dossiers, automatise la démarche **KYC (Know Your Customer)** et donne plus d'arguments aux courtiers pour faire ressortir les atouts de chaque dossier. En effet, même si le contrôle KYC revient toujours au banquier qui va décider s'il accorde le crédit ou non, cette solution allège considérablement le travail des banques qui reçoivent ainsi un dossier complet et structuré.

Par conséquent, un dossier qui serait écarté d'emblée en raison de revenus peu élevés ou de son manque d'apport pourra être accepté grâce aux indicateurs générés par CESAR démontrant une bonne gestion des comptes, une capacité d'épargne ou encore un potentiel de consommation de produits bancaires. Cette analyse personnalisée et globale permet de donner aux clients des arguments complémentaires et significatifs pour l'obtention de leur crédit et la négociation des conditions. Cet outil constitue une puissante **aide à la décision d'octroi d'un crédit** pour nos partenaires bancaires **dans un contexte économique compliqué**.

c. Résultats

Solidarité avec les populations

Luminess a décidé d'ouvrir une cagnotte solidaire afin de venir en aide à la population de Madagascar fortement frappée par la crise sanitaire et les conséquences du confinement lié au COVID-19.

La Direction s'est engagée à abonder en doublant le montant récolté. Ainsi c'est une somme de **5000€** qui a été transmise à notre unité de Luminess Madagascar afin d'organiser l'achat et la distribution des produits de première nécessité.



C'est donc avec une énorme gratitude et beaucoup d'émotion, que les responsables des associations Akamasoa, Akany-Avoko et M.A.D. ont accueilli nos dons : **6500 kilos de riz, 1500 kilos de légumineuse, 300 litres d'huile** ainsi que des produits détergents ont pu être distribués entre ces associations.



Solidarité avec les territoires où Luminess est implanté

Luminess a organisé durant la période de confinement lié au COVID 19, un challenge, placé sous le signe de la solidarité et de l'ancrage géographique.

Ce challenge incitait nos collaborateurs à s'associer pour parcourir un maximum de km en courant ou marchant et la Direction de Luminess s'est engagée à un abondement de 0.5€ par km parcouru.



Dans cette optique, la Direction a souhaité soutenir une association mobilisée dans la lutte contre la précarité résultant notamment de la crise sanitaire que nous traversons.

Ainsi, en vue d'accompagner les territoires où nous sommes implantés : les fonds ont été versés à une association œuvrant dans la ville de l'équipe gagnante : Les **3500 €** ont été donc versés aux Restos du Cœur de Mayenne.



Programme de mécénat de compétences

C'est l'union de la technologie, portée par Luminess et la vision humaniste, cheval de bataille de la fédération Crésus, qui a permis de créer ce partenariat à valeur ajoutée dans la lutte contre le surendettement.

Gagner en simplicité et efficacité dans la prise en charge des personnes en difficultés financières grâce au digital. Mardi 25 août 2020, Luminess dans sa logique de RSE affirme sa volonté de soutenir la finance durable en participant à la transformation numérique de la fédération Crésus à travers la création et l'hébergement de son nouveau site web et par la conception d'une nouvelle application mobile.



Comité de Campagne du Fonds de Dotation

Clinatéc a pour ambition de mieux prévenir, diagnostiquer et traiter la maladie de Parkinson, d'Alzheimer, les cancers, l'épilepsie et les handicaps moteurs lourds.



Le PDG de Luminess, Thibault Lanxade a été nommé à la présidence du Comité de Campagne du Fonds de Dotation Clinatéc.

Dans ce cadre, Thibault Lanxade, œuvre pour doter la structure de fonds suffisants pour financer les programmes de recherche médicale pour des traitements innovants contre le cancer, le handicap et les maladies neuro-dégénératives.

6 - Normes internationales du travail

Principes relatifs aux normes internationales du travail :

Principe 3	Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective
Principe 4	Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire
Principe 5	Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
Principe 6	Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

a. Evaluation, politique et objectifs

Notre politique sociale

Parmi les grands axes autour desquels s'articule l'engagement de la Direction générale de faire de Luminess une véritable entreprise citoyenne, l'emploi des personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières fait partie des sujets qui retiennent toute l'attention de l'entreprise.

En matière de politique sociale, Luminess instaure de nombreux principes, par le biais de son service des ressources humaines, en faveur de la diversité, de l'insertion des personnes handicapées et de l'égalité des chances.

A titre d'exemple significatif, les ressources humaines rappellent à chaque occasion qui leur est présentée que l'ensemble des postes à pourvoir est ouvert aux candidats handicapés. Dès lors que ces derniers ont le profil et les compétences recherchés pour le poste à pourvoir, il n'est toléré aucune discrimination au détriment des candidats handicapés.

Un certain nombre de mesures a d'ailleurs été renforcé ces derniers mois afin de :

- Inciter les personnes reconnues handicapées à déclarer leur handicap (sensibiliser le personnel sur l'intérêt de le faire et de lui garantir la confidentialité des informations déclarées).
- Sensibiliser nos partenaires de recrutement (cabinets, entreprises de travail temporaire...) sur notre volonté de favoriser l'emploi des handicapés. Pour chaque mission, et sous réserve que la nature du handicap permette de répondre au besoin, il doit être convenu avec nos partenaires qu'ils nous présentent dans la mesure du possible des profils qui présentent un handicap.
- Sensibiliser nos managers sur l'intérêt d'intégrer dans leurs équipes du personnel handicapé.
- Recourir, lorsque cela est possible, à des C.A.T. ou des ateliers protégés, dans le respect bien entendu des objectifs de l'entreprise et de l'emploi de ses salariés.

Autre exemple concernant le sujet de l'égalité professionnelle hommes-femmes, l'analyse récemment produite de la situation comparée des hommes et des femmes par les institutions représentatives du personnel et les syndicats représentés au sein de l'organisation du groupe Luminess n'a mis en évidence aucune discrimination tant en matière d'accès à l'emploi, d'accès aux responsabilités, de formation professionnelle, de qualification professionnelle, que de rémunération ou de conditions de travail.

Par ailleurs, Luminess propose chaque année plusieurs formations en alternance à de jeunes âgés de moins de 26 ans cherchant à transformer leur formation théorique en acquisition de savoir-faire en entreprise. Ce

système de formation en alternance est possible grâce à la collaboration de Luminess avec des centres de formations (lycées professionnels et BTS dispensant des formations en services informatiques).

Adhésion aux conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

Depuis janvier 2013, le groupe Luminess s'est engagé à respecter et à promouvoir les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).



L'OIT est une agence des Nations unies qui se consacre à "améliorer l'accès des hommes et des femmes à un travail décent et productif, dans des conditions de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité".

L'OIT a qualifié de "conventions fondamentales", huit conventions qui portent sur les principes et droits fondamentaux au travail : liberté syndicale et reconnaissance effective du droit de négociation collective, élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire, abolition effective du travail des enfants et élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

b. Mise en œuvre

Notre engagement social dans des pratiques Ressources Humaines et managériales favorables à la QVT

Notre capital humain est notre meilleur atout pour façonner l'avenir du Groupe. C'est pourquoi, nous plaçons l'expérience collaborateur au même niveau que l'expérience client.

Nous venons de lancer un nouveau programme que nous avons nommé **CARE** (en droite ligne avec nos valeurs **C**onfiance **A**udace **R**esponsabilité **E**xcellence) qui a vocation à renforcer le lien social et à améliorer l'expérience collaborateur.

Nos actions et accords d'entreprise s'articulent autour d'axes clés tels que la santé et la sécurité, la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle, le développement des compétences, etc..., facteurs générateurs de performance durable.

En matière de santé et sécurité

Nous appliquons une politique active de prévention en matière de santé et de sécurité du travail et veillons à son application constante, pour garantir la sécurité de nos collaborateurs.

Notre cellule Sécurité et notre infirmière veillent au quotidien au bien-être de nos collaborateurs (écoute active, actions de prévention, conseils en matière d'hygiène de vie, ...) et à ce que chaque poste de travail offre un maximum de confort de travail.

Notre dialogue social sur les sujets relatifs à la santé et la sécurité au travail est permanent. Depuis le début de la crise sanitaire, nous avons déployé une procédure interne de prévention, en parfait accord avec les préconisations gouvernementales et garantissant une protection maximale de nos collaborateurs.

En matière de qualité de vie

Dans toutes nos entités, le bien-être de nos équipes est primordial.

Au-delà de proposer à nos collaborateurs des projets et missions riches et variés, nous mettons tout en œuvre pour qu'ils se sentent bien dans l'entreprise et puissent y grandir.

- **Un programme de développement managérial**

L'éthique et la performance managériale constituent un enjeu fort pour leur contribution à la performance globale de l'entreprise.

Dans un contexte sociétal en profonde mutation (nouvelles formes de travail, nouveaux rapports à l'entreprise, au temps et à l'espace) nous avons lancé en 2020 un programme destiné à accompagner nos managers dans la transformation de leur fonction, pour améliorer les relations de travail au sein des équipes et favoriser l'engagement et le bien-être des collaborateurs.

L'instauration de relations de travail de proximité fondées sur la confiance, la responsabilisation, l'exigence et la bienveillance est un de nos objectifs prioritaires.

Fin 2021, tous nos managers (plus de 60) auront suivi ce programme.

- **Un accord de télétravail**

Notre charte de télétravail prévoit actuellement la possibilité pour un collaborateur de télétravailler 50 jours par an, avec l'accord de sa hiérarchie.

Nous nous réjouissons d'avoir signé avec nos partenaires sociaux un accord d'entreprise équilibré qui préserve le nécessaire lien social en entreprise tout en permettant à nos collaborateurs une meilleure répartition vie privée vie professionnelle (moins de temps de transport, moins de stress et de fatigue, plus d'autonomie, plus de temps passé en famille, plus forte inclusion locale, ...).

Dans le cadre de cet accord télétravail, Luminess s'engage à promouvoir au quotidien le respect des repos et des durées maximales autorisées de travail (droit à la déconnexion).

Après quelques années d'expérimentation encadrée par une charte, nous avons le projet de développer ce nouveau mode d'organisation. Notre objectif est de parvenir à 2/3 de nos collaborateurs qui pourront bénéficier de 2 jours de télétravail par semaine.

c. Résultats

- **Un accord égalité professionnelle**

Depuis sa prise d'effet en septembre 2019, l'index égalité Femmes Hommes est passé de 77 à 93. Notre objectif est de continuer à mettre en œuvre les actions qui permettront de le maintenir à ce niveau voire de l'améliorer.

- **Contributions à l'insertion professionnelle :**

L'insertion professionnelle des jeunes, via l'apprentissage ou l'alternance, est aussi un axe fort de notre politique sociale. Chaque année, **nous recrutons entre 20 et 30 alternants** au sein des différents

départements de l'entreprise, avec l'objectif, lorsque les conditions le permettent, de les pérenniser dans l'entreprise.

Par ailleurs, chaque année, Luminess favorise l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap en recourant régulièrement aux services d'entreprises spécialisées (ESAT, Innov & Co) des prestations de traitement documentaire (ouverture de plis, numérisation, saisie informatique, développement informatique, ...).

- **Contributions au bien-être de nos collaborateurs et à la performance de l'entreprise**
 - Lancement d'un programme de réaménagement de nos locaux, organisés autour d'espaces ouverts plus économes en surface occupée et en consommation d'énergie
 - Partenariat avec Babilou permet aux collaborateurs parents de jeunes enfants d'être éligibles à une place en crèche à proximité de leur travail ou de leur domicile ;
 - Possibilité pour nos collaborateurs de bénéficier d'un FCPE Salariés (Fonds Commun de Placement Entreprise) et d'un PERECO pour leur permettre de se constituer une épargne salariale et/ou retraite, qu'ils peuvent alimenter via leurs primes de participation, d'intéressement, des versements volontaires ou encore des jours de congés non pris ;
 - Création d'un « Intrapreneur Studio », programme intrapreneurial qui met les collaborateurs au centre de la démarche d'innovation pour qu'ils contribuent à réinventer l'entreprise, à libérer leurs talents et à créer de nouveaux produits, de nouvelles offres, de nouveaux modèles, plus collaboratifs et plus agiles.

7 - Environnement

Principes relatifs à l'environnement :

Principe 7	Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement
Principe 8	Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
Principe 9	Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



NOTRE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

ADOPTER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE FORTE ET UN USAGE DU NUMERIQUE RESPONSABLE



Chez Luminess, nous avons à cœur de diffuser une vision GreenTech au sein des équipes en mettant en place des actions afin de réduire notre impact environnemental, via une politique RSE clairement définie. Notre objectif : réduire de 25% nos émissions atmosphériques d'ici 2025.

François Légaut

Directeur des opérations de production

a. Evaluation, politique et objectifs

Conscient de l'impact de nos métiers sur l'environnement, Luminess intègre depuis plusieurs années les enjeux environnementaux dans ses actions et sa stratégie.

Notre démarche repose sur les orientations majeures suivantes :

Maîtriser nos consommations énergétiques en s'inscrivant dans une **démarche Green IT**

Réduire nos **émissions atmosphériques** liées aux envois de mails
- **25 % en 2025**

Réduire le volume de nos **déchets ménagers**
- **20 % d'ici 2025**

Accompagner nos clients dans leur **transformation digitale durable** avec des solutions digitales innovantes et responsables

b. Mise en œuvre

Une politique objectivée par des engagements forts



Le Groupe Luminess est signataire de la charte Planet Tech'Care depuis 2021.

- Un soutien aux entreprises s'inscrivant dans une démarche de numérique responsable
- Des engagements à respecter :
 - Mesurer puis réduire les impacts environnementaux de nos produits et services numériques
 - Sensibiliser pour que chaque acteur soit en mesure de contribuer à la diminution de l'impact du numérique sur l'environnement



Inscription au **Défi éco-mobilité** organisé par le Groupe d'Action Locale (GAL) de Haute-Mayenne. Les équipes des sites de Mayenne sont invitées à indiquer la distance qu'elles parcourent en éco-responsabilité sur une période de référence : vélo, marche, co-voiturage, transports en commun...



Parce que numérique et environnement ne sont pas incompatibles, Luminess est convaincu que les entreprises de ce secteur peuvent et doivent apporter leur pierre à l'édifice en faveur de la transition écologique, grâce à leur capacité d'innover. La signature du manifeste Planet Tech'care assoit notre volonté d'être un acteur du numérique responsable.

Thibault Lanxade,

Président Directeur Général du Groupe Luminess

Maitriser nos consommations d'énergies et de ressources naturelles

Maitrise énergétique de datacenters

L'ensemble de notre parc de serveurs est doté d'une fonction APM (Advanced Power Management), permettant la régulation du refroidissement interne, en fonction de la charge de calcul, l'arrêt des disques lors des périodes d'inactivité. Aucun d'eux n'est doté d'écran dédié (ni CRT ni LCD), car ils sont pilotés de manière centralisée par l'équipe d'infogérance sur deux consoles via le réseau d'administration.

Tous nos serveurs sont situés dans des baies 42U refroidies en interne, par le biais d'un circuit d'eau à 14-17°C. Chaque baie possède un échangeur thermique autonome, qui régule la température interne, en fonction de la charge à compenser, autour d'un point de consigne de 24/25°C et ne consomme que le strict nécessaire de frigories.

Les baies sont alimentées en eau glacée par des groupes extérieurs adoptant la technologie de « Free Cooling », qui permet d'arrêter les compresseurs, fabricant le froid, lorsque la température extérieure descend en dessous de 10°C à 12°C. Seule l'eau continue de circuler dans le circuit fermé.

L'ensemble des équipements électriques, frigorifiques et informatiques, est supervisé de manière centralisée, par le biais d'un réseau sécurisé et dédié. L'infocentre ne comportant pas de personnel en son sein, l'éclairage se résume à 80% du temps aux simples éclairages de secours, chaque zone étant éclairée spécifiquement, en cas de besoin.

Cet infocentre répond aux onze points préconisés par le Gartner Group en termes d'efficacité énergétique : <http://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-onze-conseils-de-gartner-pour-optimiser-l-efficacite-energetique-des-datacenters-27442.html>

Les PUE/DCE (Power Usage Effectiveness/ Data Center Efficiency) de notre infocentre lavallois sont segmentés en deux valeurs correspondant aux périodes d'été et d'hiver :

- Eté : 800kW utiles pour 1200kW au total, soit un PUE = 1,5 et un DCE = 0,67
- Hiver : 800kW utiles pour 900kW au total, soit un PUE = 1,125 et un DCE = 0,89

Sélection des équipements pour améliorer la densité et le rejet de CO2.

Nous utilisons un socle technique s'appuyant sur la technologie d'Hyperconvergence permettant la plus haute densité de machines virtuelles du marché. Ainsi les consommations énergétiques et les rejets de CO2 par machine virtuelle instanciée sont nettement améliorés, par rapport aux hyperviseurs classiques du marché. Nous n'utilisons pas de chassis modulaires, dont l'efficacité est désormais moindre que les écosystèmes machines et hyperviseurs hyperconvergés certifiés par les éditeurs.

Lors de l'exploitation d'un équipement informatique, les valeurs les plus importantes à surveiller sont :

Power	Puissance électrique consommée en Watt	Plus la puissance consommée est importante, plus nous rejetons de CO2
Heat (exprimée en British Thermal Unit)	Dégagement de chaleur provoqué par les serveurs	Plus la chaleur dégagée est importante, plus nous devons refroidir et consommer de l'énergie pour refroidir
Rackspace	Encombrement des serveurs exprimée en RU (unité d'armoire en datacenter).	Plus l'espace utilisé est important, moins la densité est importante et plus l'empreinte de chaque machine virtuelle est importante.

La technologie que Luminess a mise en œuvre, permet d'obtenir des ratios entre 50 et 70% de gains sur ces critères ayant un impact environnemental.

Efficiencia des systèmes de climatisation

Pour éviter le gaspillage, Luminess optimise sa climatisation avec des faces avant qui canalisent l'air vers les serveurs et non entre eux. Ainsi, le système de climatisation est optimisé avec des "couloirs thermiques" qui permettent de réduire la consommation énergétique.

Notre datacenter principal est équipé de générateurs d'eau glacée dotés de la technologie « freecooling » permettant de réduire au minimum la consommation d'énergie, lors des périodes où les températures sont en baisse. Cette technologie permet de réduire la fabrication de froid entre septembre et avril, au strict nécessaire.

En outre, nous utilisons des baies de serveurs (racks) étanches IP55, confinant les frigories en facade et les calories à l'arrière des serveurs, et limitant leur dispersion dans le bâtiment, ce qui permet une utilisation optimale de l'énergie servant à refroidir nos serveurs. Nous n'avons donc pas de couloirs thermiques, dont les performances énergétiques sont nettement moindres.

Eco-responsabilité dans le choix des fournisseurs

Le Développement Durable passe aussi par le choix de prestataires, partenaires éco-responsables.

DestruData

Depuis 8 ans, Luminess s'engage dans la destruction sécurisée et responsable aux côtés de DestruData.

Etape essentielle de leur transformation digitale, la dématérialisation des dossiers de nos clients doit aller de pair avec une gestion sécurisée et écologique des documents papier. En partenariat avec DestruData, les formulaires et les pièces associées, une fois traités, sont réduits en paillettes utilisées ensuite dans la fabrication du papier.

Cette destruction est réalisée sur notre site de Mayenne grâce aux camions broyeurs DestruData qui viennent sur place. Ces véhicules utilisent **un additif (une enzyme naturelle)** dans leur carburant, qui **réduit les émissions de particules dans l'atmosphère**.

DestruData intervient également dans la destruction des supports numériques sur site. Ses camions disposent, en effet, d'une unité spécifique pour détruire ces supports de manière sécurisée. Les disques durs internes et externes sont ainsi recyclés après effacement total et sécurisé.

Recup'Tri

Luminess Lens a choisi comme prestataire pour valoriser les déchets papiers/ cartons issus de son activité de dématérialisation des factures fournisseurs, l'association Recup'Tri qui propose des contrats en insertion, à temps partiel, afin de lutter contre l'exclusion sociale.

Ainsi, Luminess participe à **l'insertion sociale et professionnelle par l'activité économique**.

L'incitation à l'éco-mobilité

Le site de Luminess Mayenne s'est inscrit au **Défi éco-mobilité** organisé par le GAL (Groupe d'Action Locale) de Haute-Mayenne. Les collaborateurs du site sont invités à indiquer la distance qu'ils parcourront en éco-responsabilité sur une période de référence. Vélo, marche, co-voiturage, transports en commun, tous les moyens sont bons pour épargner la planète.

La sensibilisation de nos collaborateurs aux gestes écocitoyens

A l'occasion de la **Journée mondiale de l'Environnement**, nous avons saisi l'opportunité de nous rappeler que nous avons, tous et toutes, un rôle à jouer pour la préservation de notre planète. Un flyer a été diffusé et les messages relayés aux équipes de production lors de nos TOP5 et réunions d'équipes.

« Les sociétés doivent s'interroger sur le rôle qu'elles souhaitent et doivent jouer. Ce ne sont plus des simples pourvoyeurs d'emplois mais elles ont une responsabilité forte en matière sociale, sociétale et environnementale. Remplacer des goodies par des dons, c'est véritablement en ce sens que s'inscrit la démarche portée par Luminess ».

« Green Goodies » :

- Développer une **nouvelle génération de goodies** dans le respect de l'environnement
- Supprimer cahier, stylos au profit de **dons pour trois associations** au choix des participants
- Instauré à l'occasion de l'Agile Tour 2021 qui a eu lieu à Rennes en décembre 2021

c. Résultats

Démarche Green IT

- mise en veille automatique des postes informatiques sur un site de production. Nous avons ainsi **réduit notre consommation électrique de 52 mégawatt-heures** en 2020.

Réduction d'envois de mails :

Du no Email Friday à nos accords d'intéressement

- **No mail Friday :**
 - Inciter les équipes à ne pas envoyer d'e-mails en interne initialement le vendredi et à privilégier d'autres moyens de communication
 - Initiée le 1er septembre 2019 pour lutter contre cette pollution silencieuse
- **Accords d'intéressement :**
 - Inciter à diminuer les envois de mails tout au long de l'année
 - Monitorée chaque mois
 - Intégrés aux objectifs des accords d'intéressement
-



« Nous avons constaté une diminution de 30% à 50% des envois de mails le vendredi. Au-delà de la pollution, cette démarche permet aussi de renforcer les liens entre équipes en privilégiant d'autres moyens de communication. »

Engagement de Luminess dans l'utilisation des énergies renouvelables

Luminess a noué un partenariat avec un fournisseur avec un mix énergétique : 78% Nucléaire, 8,4% Gaz, 4,9% Eolien, 2,6% Hydraulique, 2% charbon, 1,9% Solaire, 1,5% Biomasse et 0,8% Pétrole.

Par conséquent, **11%** de notre consommation énergétique provient de sources d'énergies renouvelables.

Recyclage

A ce jour, l'ensemble de nos déchets est collecté par des **prestataires et filaires dédiés**, que ce soit pour les déchets électriques (déchets d'équipements électriques et électroniques, serveurs et cartouches d'encre usagées) mais aussi pour le papier et les déchets ménagers (majoritairement les restes de repas).

Luminess mise sur le ré-emploi du matériel informatique. Mais si celui-ci ne peut plus être utilisé, il est transmis à un prestataire pour recyclage : **1,337 T en 2020**

Donner une seconde vie au matériel informatique et électronique

Don de matériel qui fonctionne aux équipes :

Le parc informatique, ne pouvant plus être utilisé pour la société, est régulièrement donné aux équipes. PC fixes et portables, écrans, smartphones, Imac et Macbook : chacun avait la possibilité de choisir parmi les équipements disponibles.

+ 70 personnes ont bénéficié d'un équipement informatique en bon état.

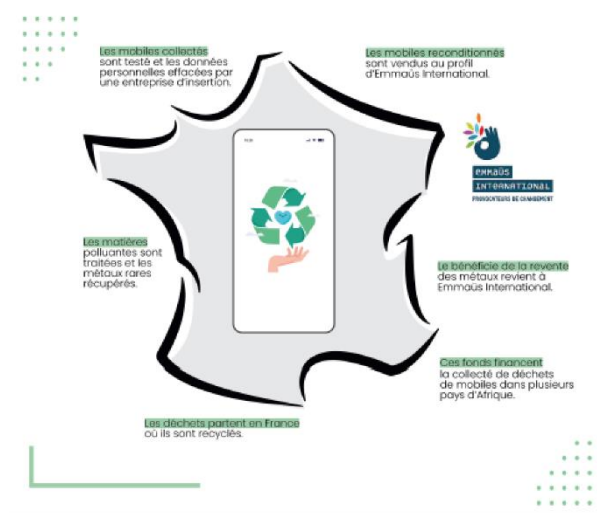
Don de matériel obsolète à des associations :

En collaboration avec la CCI Mayenne et Orange

Mise à disposition du matériel obsolète de l'entreprise et du matériel personnel des équipes à un atelier d'insertion en France, membre d'Emmaüs qui les reconditionne si possible et les vend dans un pays émergent ou les recycle

Les gains étant versés à Emmaüs International

+ 150 mobiles et tablettes récoltés



Réduire nos émissions atmosphériques

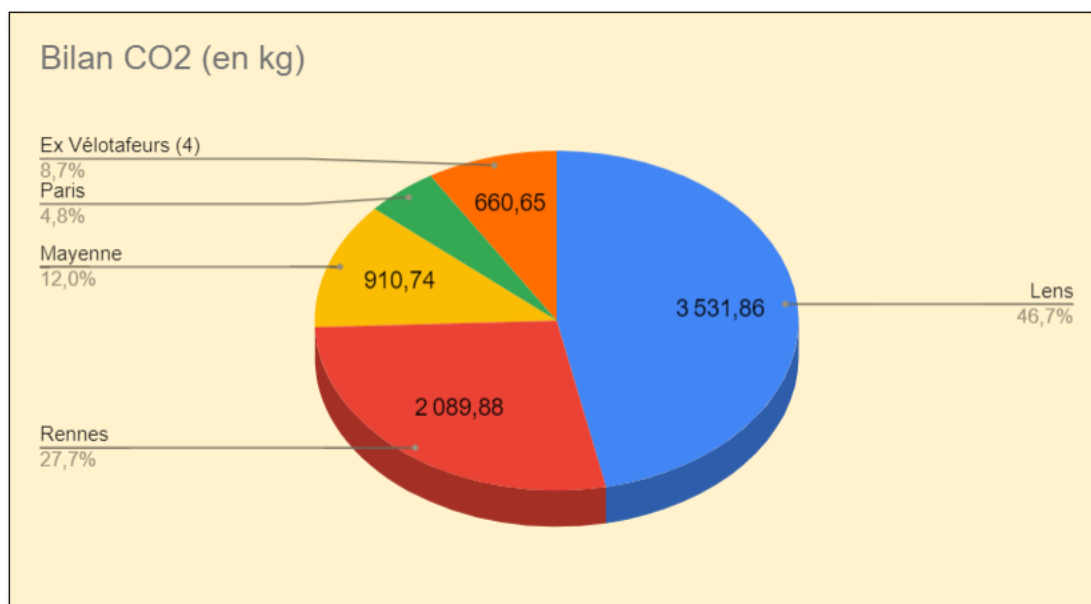
La réduction de nos rejets atmosphériques doit également être au cœur de nos préoccupations. Celui-ci doit prendre en compte nos **déplacements professionnels mais également personnels.**

C'est pourquoi, nous disposons d'outils de **web conférence** performants et limitons ainsi nos déplacements entre les sites, soit une **consommation de carburant divisée par deux** en 2019.

La mise en place du télétravail et le vélotaf nous ont permis d'économiser plus de **70 tonnes d'EqCO₂** en 2021

Suivi des indicateurs de l'opération « vélotaf » :

Répartition Inter-sites							
Sites	Inscrits	Actifs (1)	Total Km Vélotaf	Total Km vélo utilitaire (alternative à voiture) (6)	Total Km Loisir	Total Km	
TOUS	49	40	43 279	14 861	19 291	77 431	7558,2 kg (2)
Lens	16	13	19 257	7 912	5 435	32 603	3 531,86
Rennes	15	13	11 036	5 041	4 656	20 732	2 089,88
Mayenne	15	12	5 842	1 164	9 084	16 090	910,74
Paris	3	2	2 206	602	16	2 824	365,04
Ex Vélotafeurs (4)			4 939	143	100	5 182	660,65

Objectif CO2 : **10** TonnesActuel : **7,558** TonnesRaF : **2,442** Tonnes

Atteignable le :

28/12/2022sur base obs d'un an :
14,11 kg CO2 / jour

Associer le développement social et l'environnement

Plan d'épargne solidaire

Jouve a décidé d'intégrer dans notre PEE et notre Plan d'Epargne Retraite d'Entreprise Collectif (PERECO) le fonds **EPSSENS OBLIGATIONS VERTES ISR SOLIDAIRE**.

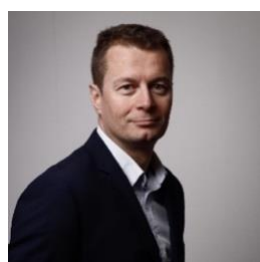
Ce fonds, obligataire et solidaire, investit sur **des projets de transition énergétique** en intégrant dans son process, traçabilité et mesure de son impact positif. Il s'adresse à des investisseurs désirant participer activement à la baisse des émissions de CO2 pour une économie plus verte.

Grâce à ce fonds, **1200 tonnes de CO2 sont évitées par millions d'euros investis**.



Ainsi, en intégrant Epsens Transition climat au sein de notre dispositif d'épargne salariale, Jouve permet à ses collaborateurs d'épargner au service d'une économie plus durable, en investissant dans des entreprises aux activités porteuses et à impact positif sur l'environnement.

Ecoconception logicielles et des infrastructures informatiques



Notre démarche d'écoconception de nos logiciels et de nos infrastructures informatiques s'inscrit véritablement dans notre démarche RSE. Nos logiciels sont conçus avec un objectif de réduction des besoins en ressources matérielles. Cette optimisation permet d'atteindre au mieux les niveaux de satisfaction de nos clients tout en réduisant les consommations énergétiques des plateformes.

Christophe Lasseron

Responsable qualité, Lean et RSE

Ecoconception logicielle

- Plateformes de création des logiciels dimensionnées au mieux : des environnements de développements aux plateformes de production.

Choix technologiques pérennes et efficaces

Ecoconception des infrastructures informatiques

- Sélection **d'équipements pour améliorer la consommation énergétique** et le rejet de CO2

- Adaptation dynamique des plateformes à la charge, jusqu'à extinction complète en cas de non-utilisation
- Mise en place de caches pour limiter les calculs redondants
- Limitation du recours à des dépendances inutiles
- Technologie d'Hyperconvergence permettant la plus haute densité de machines virtuelles du marché
- Pas de chassis modulaires

Valeurs à surveiller lors de l'exploitation d'un équipement informatique

Power	Puissance électrique consommée en Watt	Plus la puissance consommée est importante, plus nous rejetons de CO2
Heat (exprimée en British Thermal Unit)	Dégagement de chaleur provoqué par les serveurs	Plus la chaleur dégagée est importante, plus nous devons refroidir et consommer de l'énergie pour refroidir
Rackspace	Encombrement des serveurs exprimée en RU (Unité d'armoire en datacenter)	Plus l'espace utilisé est important, moins la densité est importante et plus l'empreinte de chaque machine virtuelle est importante.

⇒ 50 à 70 % de gains sur des critères ayant un impact environnemental

8 - Lutte contre la corruption

Principes relatifs à la lutte contre la corruption :

Principe 10

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

a. Evaluation, politique et objectifs

Nos principes éthiques :

Luminess s'est engagé à respecter les principes éthiques suivant :

- Avec nous-mêmes, nous nous devons **d'agir avec intégrité et loyauté** dans nos actions quotidiennes liées à nos activités professionnelles et veillons à préserver l'intérêt de l'entreprise.
- Nous nous efforçons de créer un environnement de travail plaisant, sûr et favorable au développement de nos collaborateurs.
- Nous ne tolérons ni discrimination ni harcèlement.
- Nous encourageons le dialogue, la libre expression des collaborateurs de l'entreprise et respectons l'exercice des libertés syndicales.
- Nous bâtissons des relations solides et durables avec nos clients fondées sur la confiance et l'intérêt mutuels.
- Nous veillons à entretenir avec partenaires et nos fournisseurs **des relations basées sur des principes de responsabilité, d'ouverture, de loyauté, et de concurrence libre** dans l'intérêt de l'entreprise et de nos clients.
- Nous respectons les lois des pays où nous avons une activité et nous engageons à respecter les Droits de l'Homme (travail des enfants, travail forcé, corruption...)

Luminess s'est engagée à **respecter les lois et règlements français contre les faits de corruption et de trafic d'influence** et notamment la loi adoptée le 9 décembre 2016, modifiée par l'Ordonnance du 18 septembre 2019 (ci-après dénommée « loi SAPIN II ») et collectivement dénommées « Lois Anti-Corruption ».

RGPD

Luminess est particulièrement sensible à la protection des données de ses clients et en particulier des données à caractère personnel, et s'est engagée depuis longtemps dans une démarche de mise en conformité par rapport aux exigences issues de la législation et de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

Luminess a mis en place toute une série de mesures afin d'être en conformité aux évolutions notamment lors de l'entrée en vigueur du RGPD :

- Un DPO a été nommé (email de contact : dpo@Luminess.com) ;
- Un ensemble de politiques (ex. confidentialité, gouvernance des données à caractère personnel...) et de procédures (ex. gestion des incidents de sécurité intégrant de manière spécifique les cas de violation des données à caractère personnel...) a été élaboré ;

- Une politique de sensibilisation et de formation des collaborateurs a été définie ;
- Un registre de traitement a été mis en place ;

Un certain nombre de règles sont en place afin de respecter la sécurité et la confidentialité des données de nos clients :

- Ne pas traiter, consulter les données ou les fichiers contenus à d'autres fins que l'exécution des prestations effectuées pour le client ;
- Ne traiter, consulter les données que dans le cadre des instructions et de l'autorisation reçues du Client, responsable de traitement ;
- Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, et empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par le client ;
- Veiller à la stricte étanchéité des données des clients ;
- Prendre toutes mesures permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données et des fichiers ;
- S'interdire la consultation, le traitement de données autres que celles concernées par contrat conclu avec notre Client et ce, même si l'accès à ces données est techniquement possible ;
- S'assurer des sauvegardes des données traitées ;
- S'assurer de la destruction des données à l'issue de la période de rétention définie par notre Client ;
- Implémenter lors des développements les fonctionnalités permettant de respecter le droit des personnes concernées : recueil du consentement, suppression et purge des données, modification des données et portabilité des données.

Ces règles se traduisent par des mesures techniques et organisationnelles requises selon les risques et la sensibilité des données de chaque projet :

- Quand c'est possible, pseudonymisation ou anonymisation des données et particulièrement des données de test ;
- Chiffrement des données à caractère personnel en transit, voire stockées en fonction de leur sensibilité ;
- Cloisonnement des environnements de production et données clients (VLAN, machines virtuelles dédiées, matrices de flux) ;
- Isolation des environnements (développement, recette, production) ;
- Plan de reprise ou de continuité d'activité ;
- Développements basés sur les principes de privacy by design et de privacy by default.

En outre, en tant que sous-traitant, nous assistons le responsable du traitement en fonction des besoins exprimés :

- Dans la mise en œuvre de son obligation de donner suite aux demandes formulées par les personnes concernées ;
- Dans le respect des obligations incombant au responsable du traitement en matière de sécurité du traitement, de notification et de communication d'une violation de données à caractère personnel ;
- Dans la réalisation de l'analyse d'impact relative à la protection des données et de la consultation préalable au traitement si notre Client l'estime nécessaire.

Au-delà de nos obligations, nous accompagnons nos clients et sommes force de proposition sur ces thématiques de sécurité et de protection des données à caractère personnel.

b. Mise en œuvre

Code de conduite

C'est dans ce cadre que notre société a établi un **Code de Conduite** rappelant les principes d'éthique, d'intégrité et de probité, que tous les collaborateurs doivent respecter afin de prévenir les faits de corruption et de trafic d'influence.

Ce Code est complété par un dispositif d'alerte interne, permettant de recueillir les signalements relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires au Code de Conduite de Luminess.

En respectant ces règles de conduite qui font notre intégrité, nous inspirerons confiance et respect.

La confiance numérique

Luminess a noué un partenariat avec Deepsense, stratégique dans **lutte contre la fraude**.

Deepsense dont la solution de reconnaissance faciale et de détection du vivant offre une belle complémentarité avec notre solution Luminess Mobile Capture (JMC).

En effet, JMC qui offre déjà un très haut niveau de conformité dans la vérification en tant réel de pièces justificatives est désormais associé à la solution biométrique entièrement passive de Deepsense qui permet de détecter en temps réel toute attaque d'usurpation de visage, sans friction pour l'utilisateur.

Ce partenariat permet de proposer aux utilisateurs de JMC des gages de sécurité supplémentaires de lutte contre la fraude, particulièrement utiles lors des entrées en relation.

Ce cumul d'expertises représente un rempart indispensable pour la lutte contre la fraude et contre l'usurpation d'identité.

Associer supervision humaine et algorithmes d'Intelligence Artificielle

Chez Luminess, nous sommes convaincus que l'exploitation éthique de la donnée est créatrice de valeur et que l'humain doit être placé au cœur des usages.

Acteur leader du BPO as a Service, nous associons nos algorithmes d'intelligence artificielle à une supervision humaine, nos compétences techniques à la connaissance des métiers de nos clients.

Leader mondial du process automation dans la Propriété Intellectuelle, un acteur majeur de la transformation digitale du secteur public, de la banque, de la santé et de la protection sociale, notre traitement éthique et sécurisé de la data permet de garantir une optimisation permanente des processus de nos clients.

Ainsi, nous intégrons des interventions humaines tout au long de la chaîne de valeur.



c. Résultats

Une relation de confiance avec nos fournisseurs

Les achats responsables doivent apporter de la valeur ajoutée et de la confiance aussi bien coté fournisseurs que coté clients.

Soucieux de l'impact social et environnemental lié à notre supply chain, Luminess évalue ses fournisseurs sur leur niveau d'implication et de maturité envers les enjeux de :

- RSE (Droits de l'Homme, Relations et conditions de travail, Loyauté des pratiques, etc.)
- Protection des données personnelles et conformité RGPD,
- Dispositif anti-corruption, lutte contre le blanchiment et Loi Sapin II

La crise sanitaire COVID-19 a entraîné des difficultés de trésorerie chez certains de nos fournisseurs. Dans ce contexte, Luminess a pris la décision d'anticiper le paiement des factures pour 80 fournisseurs de type TPE/ETI (**montant global 100k€**) pour améliorer leur situation de trésorerie et contribuer à une relation durable avec nos partenaires.

Lors de la 12e édition des Trophées Décision Achats, organisée avec le Conseil national des achats (CNA), Luminess a été récompensé pour l'ensemble de ses efforts fournis pendant la période de confinement.

En partenariat avec la Médiation des Entreprises et afin de récompenser les entreprises ayant eu un comportement vertueux envers leurs fournisseurs au plus fort la crise de la Covid-19, Décision Achats et le CNA ont créé le **Trophée de la Solidarité économique**. Luminess a ainsi eu l'honneur de recevoir le **prix Or** de cette première édition. A ses côtés sur le podium, le ministère des Armées a reçu le prix Argent et BNP Paribas, celui de prix Bronze.

Une belle occasion de mettre en lumière trois entreprises exemplaires, qui ont rapidement mis en place des aides pour les plus fragiles et dont les bonnes pratiques méritent d'être connues.



Label Fournisseur Provigis

Dans le soucis d'accompagner nos clients, de les aider à respecter leur Obligation de Vigilance (décret N.2011-1601) et de gérer leur conformité d'une façon plus générale., Luminess a obtenu le **label "Fournisseur Provigis"** prouvant la conformité de notre dossier légal (Art. D8222-5 du Code du Travail) sur les documents officiels d'immatriculation d'entreprise et de régularité des cotisations sociales.



Provigis soutient le Médiateur des entreprises placé auprès du ministre de l'Economie et des Finances pour la promotion de la Charte Relations Fournisseurs Responsables et du Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables basé sur la norme ISO20400 qui vise à distinguer les entreprises françaises ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.

Label RSE Ecovadis

Ecovadis est une agence de notation RSE fournisseurs qui accompagne plus de 450 entreprises (comme Sopra Steria, Société Générale, Renault, Salesforce, Orange, Auchan...) dans l'évaluation et l'amélioration de leurs fournisseurs.

Sur la base de 21 critères de notations, 65 000 entreprises sont déjà évaluées à travers 155 pays. Dans ce cadre, Luminess a obtenu depuis 2013 le label RSE Ecovadis :



Ce label RSE est fondé sur l'évaluation de nos pratiques sur l'ensemble de nos activités par rapport à 4 thèmes : **Environnement, Social, Éthique des affaires et Achats responsables.**

Ce label est aligné sur les normes internationales du développement durable sur les normes internationales du Développement Durable : le GRI (Global Reporting Initiative), le Pacte Mondial des Nations Unies et l'ISO 26000.

Un système d'informations certifié :

Dans une recherche d'amélioration continue de ses processus, et afin de renforcer la confiance numérique vis-à-vis de ses partenaires et de ses clients, Luminess s'est engagée dans une large démarche de **certifications**.



Sécurité des systèmes
d'information



Hébergeur de données
de santé



NF461 : archivage à valeur
probatoire



Agrément tiers
archivage de
confiance

Une exploitation éthique des données

Pour assurer une parfaite conformité à la loi de bioéthique et préparer l'application de la Directive Européenne, Luminess en partenariat avec Ethik-IA, pionnier dans la régulation de l'Intelligence Artificielle, a mis en place un système de **garantie humaine** sur tous ses algorithmes d'intelligence artificielle.



Judith Mehl

Directrice de la communication et des affaires institutionnelles

Au-delà de l'aspect réglementaire, l'exploitation des données de nos clients doit être avant tout éthique. Garantie humaine, Origine France garantie : autant de gages de qualité pour nos clients et partenaires.

Une confiance amplifiée par la mise en place d'une **traçabilité de certains de nos workflows**, objectivé par le label **Origine France Garantie** pour nos deux offres stratégiques : digitalisation des flux de santé France et digitalisation des dossiers médicaux. Gage de qualité d'autant plus notoire, qu'il s'agit d'une des premières entreprises digitales à obtenir ce label.

Garantir l'**accessibilité numérique** des portails internet développés pour les clients. Une obligation pour les services publics et un enjeu pour tous, auxquels Luminess répond grâce à une expertise de longue date garantissant le **niveau double A (AA) du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA)** et du label « **e-accessible** » pour les services publics en ligne.

