

COMMUNICATION SUR LES PROGRES (COP)

Période couverte par la présente Communication sur les progrès :

Du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021



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 2022,

A nos parties prenantes :

Le Groupe Loyalty Company s'est engagé au côté 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. La période de crise sanitaire et économique n'a 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, implanté en France et au Sénégal, respecte l'ensemble des lois et réglementations en vigueur dans ces pays.
- Les modèles de contrats clients et fournisseurs 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 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. À 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 est également chargé de sensibiliser les collaborateur·trices aux principes et exigences du RGPD et aux risques liés à la protection des données, aux fraudes, notamment informatiques.
- Le Groupe Loyalty Company est soucieux de fournir à ses collaborateur·trices un environnement de travail sécurisé, agréable et sain. Cela passe par les locaux et les équipements mis à disposition des équipes. Cela concerne également 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 collaborateur·trices.
- Le Groupe Loyalty consulte régulièrement l'ensemble des collaborateur·trices au travers de baromètres.

Mesure et résultats

- Le modèle de contrat mentionné plus haut est d'ores et déjà déployé chez nos clients et nos fournisseurs. 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 de 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.
- 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 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 collaborateur-trices aux principes du RGPD et aux risques liés aux systèmes d'informations. À ce titre, 103 collaborateur-trices individuels ont assisté à l'une des 39 sessions de sensibilisation organisées sur 2021, pour un nombre total de 173 participations, chacun des 103 collaborateur-trices pouvant assister à plusieurs sessions. Cette année, le catalogue de sensibilisations s'est étoffé d'un nouveau programme relatif à la gestion des incidents, pour lequel les collaborateur-trices sont également sensibilisé-es aux risques de cyber-attaques et aux bonnes pratiques pour s'en protéger.
- Afin d'assurer de bonnes conditions de travail à ses collaborateur-trices, le Groupe dispose de locaux récents, clairs, propres et correctement entretenus. Les bureaux parisiens ont été déménagés, début 2021, dans des bureaux moins grands, les précédents étant trop volumineux compte tenu du nombre de collaborateur-trices sur ce site. Le nouveau site correspond ainsi mieux aux critères souhaités par le Groupe. 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 et d'eau. Le Groupe poursuit sa transformation de l'organisation du travail en portant ses réflexions en 2022 sur la mise en place du Flex Office.

- 
- 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 collaborateur·trices 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 collaborateur·trices 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 salarié·es et des instances représentatives, qui s'est étalée du second semestre 2020 au premier semestre 2021, des accords télétravail ont été signés et mis en œuvre au mois d'août 2021 pour l'ensemble du Groupe.
 - De manière trimestrielle, des questionnaires en lignes sont soumis à l'ensemble des collaborateur·trices du Groupe. Le taux de participation à ces sondages est d'environ 65%. Ces baromètres portent sur l'intérêts 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 salarié·es. À chaque retour de baromètre, un verbatim et un bilan est communiqué à chaque directeur·trice en demandant de trouver des réponses là où il y a des problématiques.



Description des actions

- 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 salarié·es qu'en termes de rémunération. À 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 salarié·es.
- Le Groupe reconnaît au sein de ses entités juridiques le Comité Social et Économique (CSE) comme organisation représentative aux fins de la négociation collective. Le Direction informe et consulte ses membres pour avis sur les orientations stratégiques de l'entreprise, sa situation économique et financière, sa politique sociale et sur les conditions de travail et l'emploi. Ces instances se réunissent tous les 2 mois pour suivi des actions courantes et réponses aux questions émanant des salarié·es, et sont régulièrement consultées.
- 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. Les dernières élections des CSE sont intervenues fin 2019, avec la mise à disposition par l'entreprise d'espaces dédiés pour l'organisation des votes.
- Lors de l'organisation des élections des membres des CSE, le Groupe respecte l'obligation d'information des organisations syndicales en communiquant le protocole d'accord préélectoral aux dites organisations qui satisfont aux critères de respect des valeurs républicaines et d'indépendance et dont le champ professionnel et géographique couvre les établissements concernés. Dans cette démarche, les salarié·es ont le droit d'adhérer à une organisation syndicale afin de la représenter au sein de leur CSE.
- Les membres du CSE disposent de moyens qui leur sont propres et qui les autorisent à communiquer auprès de salarié·es en toute indépendance vis-à-vis de la Direction du Groupe. En outre, les CSE disposent d'un local isolé permettant à ses membres d'accueillir les salarié·es et de dialoguer avec eux·elles en toute confidentialité.
- En 2020, le Groupe a conclu des accords collectifs relatifs à l'organisation du temps de travail. Ces accords permettent de recourir au dispositif du forfait jour sur l'année au bénéfice des salarié·es ayant une large autonomie dans l'organisation de leur emploi du temps. Outre la flexibilité du temps de travail permettant de s'adapter aux fluctuations

importantes d'activité, les salarié·es ayant accepté d'être à ce statut bénéficient de journées de repos, en sus des congés légaux.

- Après plusieurs mois de négociations qui ont débuté en juin 2020, la Direction a conclu en août 2021 des accords collectifs pour la mise en place du télétravail à l'ensemble de ses collaborateur·trices. Le télétravail devient ainsi une modalité de travail « ordinaire » dans les entreprises du Groupe pour les collaborateur·trices qui en font la demande. Ce mode d'organisation de l'activité professionnelle constitue un critère et un atout pour renforcer l'attractivité du Groupe, de ses emplois et de fidélisation de ses salarié·es en préservant l'équilibre des temps de vie et le droit à la déconnexion.
- Enfin, le Groupe disposait d'une référente en matière de lutte contre le harcèlement moral, sexuel et agissements sexistes au sein d'un CSE. À la suite de son départ de l'entreprise, le Groupe a souhaité mettre en place un groupe de travail sur ces sujets dont les membres émanent de collaborateur·trices volontaires et de la Direction. L'entreprise financera en 2022 la formation des membres du groupe de travail devant leur permettre de définir un plan d'actions.

Mesure et résultats


- 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.
- 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 collaborateur·trices lors de leur embauche, à traiter équitablement les candidat·es 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 2021 :
 - *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, il est de 55% de femmes pour 45% d'hommes. Fin 2021, compte tenu de mouvements sur l'année, le ratio est de 66% de femmes pour 34% 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 représenté dans chacune.

- *L'écart de salaire moyen entre femmes et hommes était d'environ 15% fin 2017 en faveur des hommes. À fin 2020, l'écart était de 2,4%, en faveur des hommes. En 2021, cet écart s'est encore réduit à 1,7%.*
- *Les instances de direction du Groupe sont majoritairement composées de femmes. À fin 2021, 3 des 5 membres du Directoire sont des femmes, le comité de direction est composé de 6 femmes pour 5 hommes. De plus, la présidence du Groupe est organisée en tandem où le président fondateur est suppléé par une vice-présidente.*
- *Enfin, le Groupe respecte son obligation de publication de l'index d'égalité professionnelle femmes-hommes 2021. Le Groupe a obtenu 83 points sur 100 possibles. L'indice, s'établissant à 97 en 2020, reste bon sur les critères des écarts de rémunération (38/40) et des augmentations individuelles (35/35). La baisse est relative au critère des salariées augmentées au retour d'un congé maternité. Sur 2021, sur 6 retours de congé maternité, 1 seule collaboratrice a été augmentée du fait d'un changement de poste. Les 5 autres salariées n'ont pas été augmentées au même titre que l'ensemble des salarié-es du Groupe du fait de l'impact de la crise sanitaire et économique sur l'activité de l'entreprise.*
- En 2021, le CSE de Loyalty Company a rendu 4 avis sur information/consultation de la Direction. Les comptes rendus des réunions ordinaires et extraordinaires sont mis à disposition de l'ensemble des salarié-es, ainsi que les avis rendus.
- Le CSE de Loyalty Company dispose, outre d'un budget de fonctionnement dont le montant est calculé conformément à la réglementation, d'un budget d'activités sociales et culturelles (ASC) fixé au moins à hauteur du budget de fonctionnement ou équivalent à l'année précédente. Le budget ASC est utilisé par le CSE pour les prestations à caractère social ou culturel non obligatoires visant à améliorer les conditions de vie et de travail des salariés. Le CSE organise chaque année des événements propres à chaque site, et alloue à chaque salarié-es des subventions culturelles utilisables sur une boutique en ligne proposant des offres de biens et de services. Les salarié-es ont ainsi bénéficié en 2021 d'une subvention culturelle d'un montant doublé par rapport à l'année précédente afin de répondre aux limitations d'organisation d'événements culturels du fait de la crise sanitaire.

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.
- 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. De plus, les collaborateur-trices sont sensibilisé-es pour réduire leurs impressions au bénéfice d'une gestion documentaire digitale.
- Le Groupe vise à réduire au maximum les déplacements individuels, au travers de plusieurs actions :
 - *Mise en place du télétravail qui répond aux engagements de la Société en matière de responsabilité sociale et environnementale par la réduction de l'impact carbone induit par les moyens de transport ;*
 - *Participation aux actions locales (pétitions...) en faveur des transports en commun ;*
 - *Promotion du covoiturage en communiquant et soutenant auprès de ses collaborateur-trices les actions locales pour faciliter la mise en relation des covoitureurs.*
- 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.
- L'externalisation des infrastructures informatiques dans des « data centers » permet de mutualiser ces ressources avec d'autres entreprises. Les sites du Groupe utilisent ce fonctionnement, déjà depuis plusieurs années pour le site principal, et courant 2020 pour le site du Nord de la France où les serveurs ont été migrés vers un data center. En 2021, le Groupe a poursuivi ces actions en travaillant sur un projet de mutualisation de son système d'information dans une infrastructure Cloud. Les applications natives du Cloud consomment moins d'infrastructure, d'espace physique et d'énergie par utilisateur. Cette



stratégie permet en outre de réduire l'empreinte carbone car des serveurs physiques sur site seront supprimés alors qu'ils sont gros consommateurs d'énergie. La mise en œuvre de ce projet sera finalisée courant 2022.

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 2021, 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 collaborateur·trices 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 collaborateur·trices, la desserte des transports en commun, et en tenant compte de la mise en place du télétravail post crise sanitaire.
- Loyalty Company travaille désormais avec un prestataire local qui reprend 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. Le projet de dématérialisation des flux et factures fournisseurs est toujours à l'étude.
- Afin de réduire les déplacements individuels, le Groupe mène plusieurs actions :
 - *Des accords de télétravail au sein du Groupe ont été signés et sont opérationnels depuis septembre 2021 ;*
 - *Participation aux actions locales (pétitions...) afin d'augmenter les rotations des transports en commun autour de nos bureaux ;*
 - *Communication aux collaborateur·trices, dès leur embauche, d'un circuit de co-voiturage entre les salarié·es du Groupe.*
- Les cuisines sur site permettent aux collaborateur·trices de limiter le recours aux transports pour leurs pauses déjeuner, et de réduire les déchets générés par l'achat de repas (plateaux, sandwiches...).

- 
- Le Groupe mène des travaux de réflexions avec les membres élus aux CSE pour définir des codes de conduite et de pratique pour atteindre une performance environnementale responsable. Il a ainsi été mis en place courant 2021 une organisation pour la collecte et le recyclage des papiers et emballages et des campagnes d'information ont été réalisées pour sensibiliser les collaborateur·trices aux bonnes pratiques. D'autres réflexions seront menées courant 2022 afin de définir les bonnes pratiques pour la réduction de la consommation des énergies.



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. Un travail a été réalisé, et se poursuit, pour la mise en conformité avec les exigences relatives à la protection des données à caractère personnel définies par le Règlement Générale pour la Protection des Données.
- Le Groupe a travaillé sur le second semestre 2021 à une nouvelle refonte de ses modèles des contrats clients. Le travail de refonte a porté sur la formalisation du processus de gestion des projets afin d'aider nos collaborateurs à choisir le modèle de contrat adapté à la prestation.