

**SQLI  
DIGITAL  
EXPERIENCE**

# **DPEF 2020 : POINTS ESSENTIELS**



# SOMMAIRE

## ➤ I. ENGAGEMENT ET RECONNAISSANCES

## ➤ II. POLITIQUES ET ACTIONS RSE MISES EN ŒUVRE EN 2020

- ENJEUX SOCIAUX
- ENJEUX MARCHÉ ET CONDUITE DES AFFAIRES
- ENJEUX ÉTHIQUES ET DE GOUVERNANCE
- ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

## ➤ III. TABLE DE CONCORDANCE



# I. ENGAGEMENT ET RECONNAISSANCES



# ENGAGEMENT ET RECONNAISSANCES

## ENGAGEMENT AUPRÈS DES NATIONS-UNIES :



- **SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES** : renouvellement, en décembre 2020, de l'engagement de SQLI auprès des Nations-Unies et de son adhésion aux 10 principes du Pacte Mondial.
- 



- **CONTRIBUTION AUX ODD DES NATIONS-UNIES** : contribution aux ODD (Objectifs de Développement Durable) des Nations-Unies (ODD n° 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 16 et 17) via les politiques et plans d'actions mis en place par le Groupe SQLI en matière de développement durable et de responsabilité d'entreprise.

## RECONNAISSANCES EXTERNES :



- **ECOVADIS** : obtention en 2021 d'un score de 58/100, positionnant SQLI au niveau des 25% des sociétés les mieux notées par ECOVADIS.
- 



- **GAIA INDEX** : obtention en 2020 d'un score de 72/100, soit une progression de 11 points par rapport à l'évaluation de l'année précédente.



# **II. POLITIQUES ET ACTIONS RSE MISES EN ŒUVRE EN 2020**



# ENJEUX SOCIAUX

## ATTRACTIVITÉ, RÉTENTION DES TALENTS, BIEN-ÊTRE ET ENGAGEMENTS



- **GESTION DE LA CRISE COVID 19** : mise en place, dès le début de la crise sanitaire, de mesures en vue de préserver la santé et le bien-être des collaborateurs (ex : élaboration d'un PCA, mise en place d'une cellule de gestion de crise, généralisation du télétravail pendant les périodes de confinement, accompagnement des managers, ...).
- 



- **POLITIQUE DE RECRUTEMENT GROUPE ET INTÉGRATION DES SOCIÉTÉS ACQUISES** :
- Mise en œuvre d'une politique de recrutement basée sur un plan de recrutement consolidé et une politique de recrutement sélective,
  - Organisation de séminaires d'intégration à destination des nouveaux embauchés,
  - Nomination d'un responsable des intégrations.
- 



- **RENFORCEMENT DU TÉLÉTRAVAIL** : généralisation du télétravail à l'ensemble des collaborateurs pendant les périodes de confinement liées à la pandémie de Covid-19. Un nouveau dispositif de télétravail sera mis en place prochainement.



# ENJEUX SOCIAUX

ATTRACTIVITÉ, RÉTENTION DES TALENTS, BIEN-ÊTRE ET ENGAGEMENTS



- **CAMPAGNE DE COOPTATION** : mise en place en France, Belgique, Suisse, Espagne, Maroc, filiale OSUDIO.
- 



- **CREATION DU ROLE DE TEAM LEADER RH** : (France, Suisse, Belgique, Espagne, Royaume-Uni et Maroc).  
Rôle du Team Leader RH : s'assurer du développement de la carrière des 8 collaborateurs en moyenne qu'il suit.
- 



- **DÉPLOIEMENT DU CYCLE RH EN 3 TEMPS FORTS** : People Review, Salary Review, Bilan annuel de performance (BAP).
- 



- **PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX** : mise en place du télétravail / Suivi de proximité par les Team Leader RH / Mise en place au sein de l'UES SQLI d'une CSST (Commission de santé, de sécurité et des conditions de travail).
- 



- **CODE DE CONDUITE (ENTRÉE EN VIGUEUR DÉBUT 2021)** : engagement de SQLI à conserver un environnement de travail exempt de tout harcèlement, intimidation, avance sexuelle, menace, action de violence.



# ENJEUX SOCIAUX

## DÉVELOPPEMENT ET TRANSFORMATION DES COMPÉTENCES

- **DÉFINITION ET VALIDATION ANNUELLE DU PLAN DE FORMATION** : Objectif : permettre aux managers et relais RH de planifier et suivre les actions de formation validées avec les salariés lors des entretiens annuels ou semestriel.

---

- **FORMATION EN LIEN AVEC LES ORIENTATIONS DU GROUPE** : Objectif : permettre aux collaborateurs de s'adapter à la transformation des métiers client et à l'évolution digitale.

---

- **MOBILISATION DU FNE FORMATION PAR SQLI (FRANCE)** : Objectif : former les collaborateurs sur les thématiques correspondant à leurs axes de progrès, en dépit du contexte économique dégradé.

---

- **FORMATION DES MANAGERS DE PROXIMITÉ** : lancement d'un programme de formation en e-learning (One Genius) dédié aux managers de proximité (Team Leaders RH + managers). Objectif : renforcer leurs compétences managériales.

---

- **FORMATIONS INTERNES AUPRÈS DES MANAGERS, OPÉRATIONNELS ET COMMERCIAUX** : ex : RGPD, Points bloquants sur les contrats, Régime des cookies, Initiés, Compliance, Code de conduite SQLI.





# ENJEUX SOCIAUX

## DIVERSITÉ ET EGALITÉ DES CHANCES



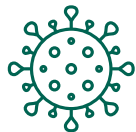
- **SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES** : en ce compris les principes relatifs aux droits de l'Homme et aux normes internationales du travail.
- 



- **CODE DE CONDUITE SQLI** : engagement de SQLI à ne pratiquer aucune discrimination et respecter l'ensemble des dispositions légales en matière de lutte contre la discrimination.
- 



- **COMMUNICATION ET SENSIBILISATION SUR LA THÉMATIQUE DU HANDICAP :**
    - **Partenariat avec Talenteo (Monster)** : rédaction et partage sur le site TALENTEO des interviews des collaborateurs SQLI en situation de handicap,
    - **Recours à des ESAT ET EA** (Etablissements et services d'aide par le travail et entreprises adaptées employant des personnes handicapées),
    - **Semaine européenne du handicap 2020** : participation à un escape Game digital dédié au handicap en vue de sensibiliser les collaborateurs aux situations de handicap en milieu professionnel.
- 



- **ACTIONS SOLIDAIRES DURANT LA CRISE COVID** : mise en place de l'opération « Un souffle contre le virus » en collaboration avec la Fondation de France. La participation des collaborateurs et de SQLI à cette opération a permis de récolter 6000 € pour la Fondation de France.



# ENJEUX SOCIAUX

## DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES



- **ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE F/H** : effort du Groupe afin de féminiser les effectifs et engagements afin de garantir un niveau de salaire à l'embauche équivalent et une égalité de rémunération pour un même travail.

**87**  
**100**  
Indice d'égalité professionnelle 2020

**FOCUS INDEX « EGALITE F/H » :**  
En 2020, l'UES SQLI a obtenu la note de 87/100 au titre de l'index « Egalité Femmes Hommes » contre 81/100 en 2019, soit une progression de 6 points



- **FORMATION DES JEUNES AUX MÉTIERS DE L'ENTREPRISE** : accueil de stagiaires et apprentis au sein du Groupe / Investissement dans la formation des jeunes via le développement de partenariats auprès des écoles et la participation à des salons et forums écoles.

 **FOCUS « HAPPY TRAINEES » :**  
SQLI a obtenu, pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, le label « Happy Trainees »\* (note : 4,36/5).  
*\*Ce label indépendant récompense l'excellence des pratiques d'accueil, d'accompagnement et de management des stagiaires.*

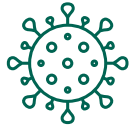
# ENJEUX MARCHÉ ET CONDUITE DES AFFAIRES

## SATISFACTION CLIENT



- **ENQUÊTE SATISFACTION** : depuis 2018, organisation annuelle d'enquêtes de satisfaction auprès de nos clients

### ➤ **GESTION DE LA CRISE COVID :**



- Elaboration et mise en place d'un plan de continuité d'activité (PCA),
- Information des clients concernant l'organisation et les procédures mises en œuvre afin d'assurer la continuité des services pendant la crise sanitaire.



### **FOCUS ENQUÊTE SATISFACTION 2020 :**

- 87,6 % des clients ayant répondu à l'enquête Satisfaction 2020 attribuent à SQLI une note comprise entre 7 et 10/10 contre 85,3 % en 2019, soit une progression de 2,3 points.
- NPS (Net Promoter Score) 2020 : 39 (dépasse le NPS moyen dans le secteur « IT services » qui se situe à 33).
- 81% des clients interrogés lors de l'enquête satisfaction 2020 estiment que la situation liée au Covid-19 n'a pas ou peu impacté les prestations délivrées par SQLI.



# ENJEUX MARCHÉ ET CONDUITE DES AFFAIRES

## SÉCURITÉ DES OPÉRATIONS



- **RÔLE DE LA DSSI :** accompagnement à la sécurité du groupe et des projets, sensibilisation, conseil, surveillance et gestion des incidents de sécurité.
- 



- **CORRESPONDANTS SÉCURITÉ :** référents locaux en matière de sécurité (présents au sein des locaux de Nantes, Bordeaux, Toulouse, Levallois-Perret et Maroc).
- 



- **CHARTRE D'UTILISATION DES MOYENS INFORMATIQUES :** implémentation de la Charte au sein des agences françaises, en Espagne et en Suisse. Cette charte régit strictement l'utilisation des ressources informatiques et moyens de communication mis à disposition.
- 

- **POLITIQUES RGPD :**



- Politique à destination des clients du Groupe rappelant le cadre juridique en place au sein de SQLI dans le cadre du RGPD ainsi que les mesures sécuritaires et opérationnelles implémentées en cas de traitement de données personnelles,
- Politique interne en matière de RGPD rappelant aux opérationnels le processus contractuel applicable en cas de traitement de données personnelles.



# ENJEUX MARCHÉ ET CONDUITE DES AFFAIRES

## SÉCURITÉ DES OPÉRATIONS



➤ **RÉFÉRENT RGPD** : juriste en charge spécifiquement des problématiques et enjeux liés au RGPD.

---



➤ **COMITE RGPD** : institution courant 2018 d'un comité RGPD visant à vérifier le respect, par les différentes agences du Groupe (France et étranger), de la réglementation européenne applicable en matière de données personnelles ainsi que de partager les bonnes pratiques en la matière.

---



➤ **FORMATION RGPD** : réalisation en 2020 d'une formation en anglais (via podcast) à destination de l'ensemble des collaborateurs du Groupe afin de leur rappeler la réglementation et les obligations applicables en matière de RGPD.

---



➤ **AUDITS RGPD** : réalisation régulière d'audits auprès des différentes agences françaises et étrangères du Groupe afin de s'assurer de la bonne application de la réglementation RGPD.

---



➤ **CONDITIONS RGPD** : mise en place de conditions RGPD tant dans le cadre des relations clients que fournisseurs.

---



➤ **ASSURANCE CYBERSÉCURITÉ** : souscription d'une police d'assurance couvrant les risques de cybercriminalité.

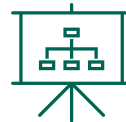


# ENJEUX ÉTHIQUES ET DE GOUVERNANCE

## ÉTHIQUE DES AFFAIRES



- **SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES** : en ce compris le principe relatif à la lutte contre la corruption.
- 



- **CARTOGRAPHIE DES RISQUES** : réalisation en 2020 d'une cartographie des risques liées à la corruption.
- 



- **DIRECTION JURIDIQUE GROUPE ACTEUR DE LA COMPLIANCE DU GROUPE** : déploie et s'assure du respect des grands principes éthiques du groupe, rappelés notamment dans le Code de Conduite entrée en vigueur en 2021.
- 



- **CODE DE CONDUITE SQLI** : code, entrée en vigueur en 2021, contenant un ensemble de mesures portant notamment sur la prévention de la corruption, des délits d'initié et des conflits d'intérêt. Ce code est annexé au règlement intérieur SQLI et publié sur le site corporate du groupe ([www.sqli.com](http://www.sqli.com)).



# ENJEUX ÉTHIQUES ET DE GOUVERNANCE

## ÉTHIQUE DES AFFAIRES



- **COMITE D'ETHIQUE** : mise en place, début 2021, d'un Comité d'éthique qui s'assure du bon respect des prescriptions du Code de conduite SQLI et du suivi de l'exemplarité des salariés.
- 



- **POLITIQUE CADEAUX ET INVITATIONS** : rédaction et mise en place fin 2020 d'un guide pratique en matière de cadeaux et invitations à destination des collaborateurs.
- 



- **TEMPLATES DE CONTRATS SQLI** : insertion au sein des templates de contrats SQLI (France et Belgique) d'une clause relative à l'éthique, au développement durable et à la lutte contre la corruption.
- 



- **POLITIQUE CONTRACTUELLE ACHAT** : politique visant notamment à s'assurer que les fournisseurs respectent les valeurs mentionnées au sein du Code de conduite SQLI. Politique Achat Responsable en cours de rédaction (mise en œuvre courant 2021).



# ENJEUX ÉTHIQUES ET DE GOUVERNANCE

## ÉTHIQUE DES AFFAIRES



- **FORMATION A LA COMPLIANCE** : réalisation de 2 formations internes par la Direction juridique Groupe début 2021 sur le thème de la compliance.
- 



- **PREVENTION DES DELITS D'INITIES** : mise en œuvre début 2020 d'une politique en matière de délit d'initiés.
- 



- **REVUE DU REGLEMENT INTERIEUR DU CONSEIL D'ADMINISTRATION** : rappel aux administrateurs de leurs obligations en matière de loyauté, non-concurrence, révélation, détention d'informations privilégiées, diligence.
- 



- **DELEGATIONS DE POUVOIRS ET DE RESPONSABILITES** : insertion au sein des délégations de pouvoirs d'une clause spécifique sur la prévention de la corruption et des délits d'initiés.
- 



- **GOUVERNANCE D'ENTREPRISE** : le conseil d'administration de SQLI est composé en 2020 de 8 membres dont 3 femmes et 1 administrateur représentant les salariés. 10 réunions du conseil se sont tenues en 2020.



# ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

## IMPACT ENVIRONNEMENTAL



- **SOUTIEN DE SQLI AU PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES** : en ce compris les principes relatifs à la protection de l'environnement.
- 



- **INSTAURATION DE BONNES PRATIQUES** : mise en place de mesures visant à limiter l'impression des documents, réduire la consommation d'énergie ou encore les déplacements professionnels (recours en priorité à des procédés tels que visioconférences).
- 



- **GESTION DES DÉCHETS** : mise en place d'un système de tri sélectif au sein des locaux de Levallois-Perret et de l'agence de Bordeaux.
- 



- **VIRTUALISATION DES SERVEURS, RECYCLAGE DU MATÉRIEL INFORMATIQUE ET DES CARTOUCHES D'IMPRESSION**



# ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

## IMPACT ENVIRONNEMENTAL



- **POLITIQUE « NOUVEAUX LOCAUX »** : politique SQLI visant à privilégier la location de bâtiments certifiés HQE (certification Haute Qualité Environnementale) ou similaires afin de réduire les consommations, l'impact environnemental de la société et améliorer la santé et le confort des collaborateurs.



- **PROJET D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE** : réalisation de travaux préliminaires afin d'élaborer de nouvelles offres en vue d'accompagner les entreprises à la transition écologique.



- **SENSIBILISATION DES PARTIES PRENANTES :**

- Sensibilisation des collaborateurs aux enjeux environnementaux : mise en place en 2020 du « Cyber Word Clean Up Day » au sein des agences françaises et marocaines de SQLI,
- Publication d'articles dans la presse/ organisation d'ateliers en ligne en vue de sensibiliser les parties prenantes aux enjeux écologiques dans le domaine du numérique.



# III. TABLE DE CORRESPONDANCE



# TABLE DE CORRESPONDANCE

| <b>PARTIE CONCERNEE DE LA PRESENTATION</b>                    | <b>N° DE PAGE DU DOCUMENT D'ENREGISTREMENT<br/>UNIVERSEL 2020</b> |
|---|---|
| <b>ENGAGEMENT ET RECONNAISSANCES</b>                          |   |
| Engagement auprès des Nations-Unies (Pacte Mondial – ODD)     | p. 102-105  |
| Reconnaisances externes (ECOVADIS – GAIA RATING)              | p. 108  |
| <b>ENJEUX SOCIAUX</b>   |   |
| Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagements | p. 111-116  |
| Développement et transformation des compétences               | p. 116-119  |
| Diversité – Egalité des chances                               | p. 119-124  |
| <b>ENJEUX LIÉS AU MARCHÉ ET À LA CONDUITE DES AFFAIRES</b>    |   |
| Satisfaction clients  | p. 125-127  |
| Sécurité des opérations                                       | p. 127-131  |
| <b>ENJEUX ETHIQUES ET DE GOUVERNANCE</b>                      |   |
| Ethique des affaires  | p. 131-134  |
| <b>ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX</b>                                |   |
| Impact environnemental  | p. 134-139  |