



RAPPORT RSE

Informations en matière sociale, environnementale et sociétale

2020

CHAPITRE 3. INFORMATIONS EN MATIERE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIETALE

3.1. PRESENTATION DU GROUPE ET DE SON MODELE D'AFFAIRES

Il convient de se reporter au Chapitre 1. « Présentation du Groupe Sqli et de ses activités » du présent Document d'enregistrement universel 2020 et plus particulièrement :

- + Les principales ressources => se reporter au paragraphe 1.3.3. « Les forces vives du Groupe »
- + Les principales activités => se reporter au paragraphe 1.3.1. « Activités : groupe Européen de services dédié au monde du Digital »
- + Les principales réalisations => se reporter au paragraphe 1.3.6. « Référence clients – Démonstration des capacités de Sqli » ;
- + Les éléments de stratégie et les perspectives => se reporter au paragraphe 1.3.7. « Principaux marchés et stratégies » et au paragraphe 1.4.3. « Informations sur les tendances » ;
- + La formalisation graphique du modèle d'affaires assortie de commentaires => se reporter au paragraphe 1.3.1. « Activités : groupe Européen de services dédié au monde du Digital » et notamment la Table 2. « Le modèle d'affaires de Sqli ».



3.2. ENGAGEMENT AUPRES DES NATIONS-UNIES



3.2.1. SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES



Adhérente depuis mars 2012, Sqli a renouvelé, en décembre 2020, son engagement auprès des Nations Unies et réaffirmé son adhésion totale aux dix principes du Pacte Mondial concernant les droits de l'Homme, les normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Dans le cadre de son soutien au Pacte Mondial, Sqli s'est également engagée à promouvoir ces principes auprès de ses parties prenantes.

PRINCIPES DU PACTE MONDIAL		ENGAGEMENTS DE Sqli
 <p>DROITS DE L'HOMME</p>	<p>PRINCIPE 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme</p>	<p>Chapitre 3.3.4.1 « Ethique des affaires et gouvernance d'entreprise » – Section : « Code de conduite Sqli » p. 123</p>
	<p>PRINCIPE 2 : Les entreprises sont invitées à ne pas se rendre complices de violation des droits de l'Homme</p>	
 <p>NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL</p>	<p>PRINCIPE 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective</p>	<p>Chapitre 3.3.2.1 « Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagements » - Section « Politiques existantes et actions menées sur l'année » - « Prévention des risques psychosociaux » p. 106 Chapitre 3.3.2.2 « Développement et transformation des compétences » - Section « Politiques existantes et actions menées sur l'année » - « Plan de formation » p. 109 Chapitre 3.3.3.2 « Sécurité des opérations dont cybersécurité et protection des données » – Section « Charte d'utilisation des moyens informatiques » p. 121 Chapitre 3.3.4.1 « Ethique des affaires et gouvernance d'entreprise » – Section « Code de conduite Sqli » p. 123</p>
	<p>PRINCIPE 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire</p>	<p>Chapitre 3.3.2.1 « Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagements » - Sections « Politiques existantes et actions menées sur l'année » et « Performances » p. 104 et 107 Chapitre 3.3.2.2 « Développement et transformation des compétences » - Sections « Politiques existantes et actions menées sur l'année » et « Performances » p. 109 et 110</p>
	<p>PRINCIPE 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants</p>	<p>Chapitre 3.3.4.1 « Ethique des affaires et gouvernance d'entreprise » – Sections : « Code de conduite Sqli » p. 123</p>
	<p>PRINCIPE 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession</p>	<p>Chapitre 3.3.2.3 « Diversité et égalité des chances » - Sections : « Politiques existantes et actions menées sur l'année » p. 111 et « Performances » p. 113</p>

	<p>PRINCIPE 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement</p>	<p>Chapitre 3.3.5 « Enjeux environnementaux » – Sections « Politiques existantes et actions menées sur l'année » p. 126, 127 et 128 et « Performances » p. 129 à 130</p>
	<p>PRINCIPE 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement</p>	
	<p>PRINCIPE 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement</p>	
	<p>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</p>	<p>Chapitre 3.3.4.1 « Ethique des affaires et gouvernance d'entreprise » – Sections « Politiques existantes et actions menées sur l'année » p. 123 à 125 et « Performances » p. 125 et 126</p>

3.2.2. CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENTS DURABLES (ODD) DES NATIONS-UNIES

Les Objectifs de Développement Durable (ODD) correspondent aux dix-sept objectifs mondiaux adoptés par l'Assemblée générale des Nations Unies que les Etats s'engagent à atteindre à horizon 2030. Les ODD définissent les priorités et aspirations mondiales en matière de développement durable en vue d'éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous.

SQII SOUTIENT LES ODD



Le Groupe SQLI contribue aux ODD des Nations Unies via les politiques et plans d'actions qu'il met en place en matière de développement durable et de responsabilité d'entreprise.

Au regard des activités du Groupe, 10 ODD ont été retenus :

- ODD n°3 : Bonne santé et bien-être,
- ODD n°4 : Education de qualité,
- ODD n°5 : Egalités entre les sexes,
- ODD n°8 : Travail décent et croissance économique,
- ODD n°9 : Industrie, innovation et infrastructure,
- ODD n°10 : Inégalités réduites,
- ODD n°12 : Consommation et production durables,
- ODD n°13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques,
- ODD n°16 : Paix justice et institutions efficaces,
- ODD n°17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs

3.3. PRESENTATION DES PRINCIPAUX ENJEUX EN MATIERE DE RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

3.3.1. METHODOLOGIE DE L'ANALYSE DES ENJEUX

3.3.1.1. Identification de l'univers des enjeux RSE

SQLI a procédé à une analyse de matérialité afin d'identifier les principaux enjeux de responsabilité sociale d'entreprise applicables au Groupe et à ses activités.

Les résultats de cette analyse ont conduit à répertorier les enjeux RSE suivants :

ENJEUX SOCIAUX	ENJEUX LIES AUX MARCHES ET A LA CONDUITE DES AFFAIRES	ENJEUX ETHIQUES ET DE GOUVERNANCE	ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX
<ul style="list-style-type: none"> ● Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagement ● Développement et transformation des compétences ● Diversité et égalité des chances 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Satisfaction clients ▲ Sécurité des opérations dont cybersécurité et protection des données 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ethique et gouvernance d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Impact environnemental

S'agissant de la lutte contre l'évasion fiscale, ce thème a fait l'objet d'une évaluation interne et n'a pas été considéré comme un thème matériel. Il ne justifie donc pas d'un développement dans le présent rapport en tant que risque RSE principal. Par ailleurs, en 2019, le Groupe a fait appel à un cabinet externe pour auditer sa politique en matière de prix de transfert.

3.3.1.2. Cotation des enjeux prioritaires en matière de responsabilité sociale et environnementale

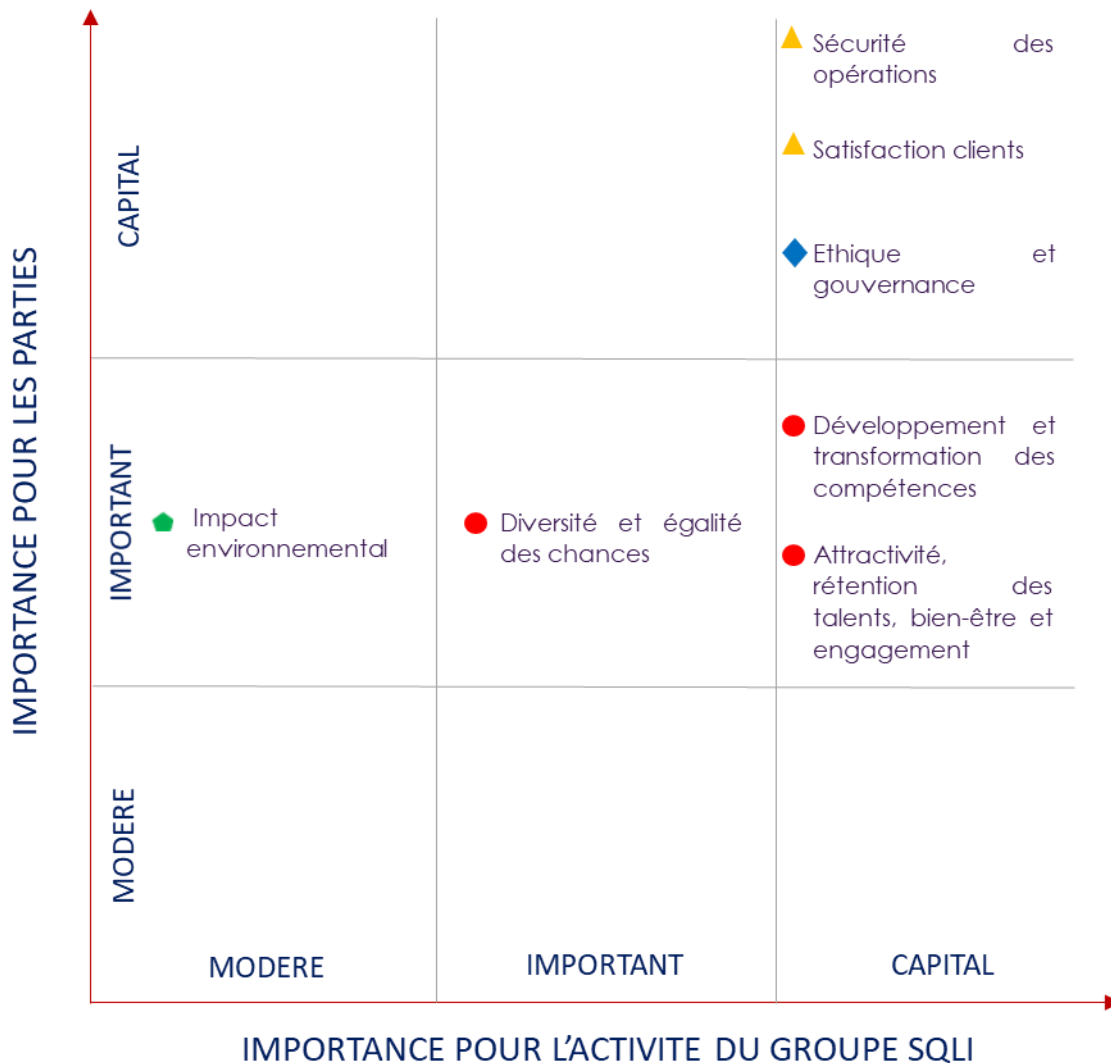
SQLI a ensuite hiérarchisé chacun des enjeux en fonction de son importance pour le Groupe (abscisse) et ses parties prenantes (ordonnée).

Les parties prenantes du Groupe SQLI englobent :

- Les clients,
- Les collaborateurs,
- Les fournisseurs, partenaires et sous-traitants,
- Les actionnaires

La matrice de matérialité présentée ci-après, met en évidence les actions sur lesquelles le Groupe SQLI doit se concentrer en priorité.

MATRICE DE MATERIALITE DES ENJEUX RSE



Catégorie de l'enjeu	Domaine d'activité	Description de l'enjeu	Pilotage de l'enjeu
Sociétal	▲ Satisfaction client	Adéquation entre l'offre de service proposée et les exigences des clients ; Respect des obligations contractuelles.	Direction Delivery Excellence
Sociétal	▲ Sécurité des opérations	Respect des règles de protection des données personnelles.	Direction juridique / DSSI
Sociétal	◆ Ethique et gouvernance d'entreprise	Respect des lois et réglementations applicables aux activités du Groupe dans les juridictions dans lesquelles il exerce ses activités.	Direction juridique
Social	● Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagements	Conservation des savoir-faire et des compétences clés ; Attractivité et recrutement de nouveaux talents.	Direction des Ressources humaines
Social	● Développement et transformation des compétences	Capacité du Groupe à former ses collaborateurs aux besoins des clients et des nouveaux métiers liés à l'évolution des technologies et des usages	Direction des Ressources humaines
Social	● Diversité et égalité des chances	Prévention de toute forme de discrimination	Direction des Ressources humaines
Environnement	◆ Impact environnemental	Limitation des émissions de CO2 dans le cadre des déplacements professionnels des collaborateurs du Groupe ; Réduction de la consommation d'énergie au sein du Groupe.	Services généraux



Dans le cadre de cette analyse de matérialité, SQLI a ainsi priorisé les 7 enjeux RSE présentés synthétiquement ci-après

+ RECONNAISSANCE EXTERNE EN MATIERE DE RSE :

Les engagements et actions mises en place par SQLI en matière de développement durable et de responsabilité d'entreprise sont reconnus via différentes validations externes.

> ECOVADIS :



La stratégie RSE de SQLI est évaluée chaque année par ECOVADIS, agence indépendante de notation extra-financière. ECOVADIS est spécialisée dans l'évaluation de la performance RSE sur 4 thématiques (social, environnement, éthique des affaires, achats responsables).

En 2021, SQLI a obtenu un score de 58/100, se positionnant ainsi au niveau des 25 % des sociétés les mieux notées par ECOVADIS.


> GAIA RATING :




Le GAIA Index a pour objectif de mesurer l'engagement des sociétés en termes de gouvernance, de risques environnementaux et sociétaux.

Dans le cadre du Gaïa rating 2020, SQLI a également obtenu le score de 72/100, soit une progression de 11 points par rapport à l'évaluation de l'année précédente.

3.3.1.3. Enjeux prioritaires et synthèse des plans d'actions et indicateurs associés

ENJEUX SOCIETAUX					
					
Enjeux	Politiques ou plans d'actions	Indicateurs associés	Périmètre	ODD concernés	Chapitre
SATISFACTION CLIENTS	<ul style="list-style-type: none"> • Approche end to end • Enquête satisfaction • Gestion de la crise Covid-19 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Taux net de recommandation ⇒ Impact Covid-19 sur la qualité de service 	France, Suisse, Belgique		3.3.3.1. Satisfaction Clients
SECURITE DES OPERATIONS	<ul style="list-style-type: none"> • DSSI • Correspondants Sécurité • Charte d'utilisation des moyens informatiques • Référent RGPD • Politiques RGPD • Comité RGPD • Formations RGPD • Audits RGPD • Conditions RGPD SQLI • Assurance Cybersécurité 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nombre total de réclamation pour atteinte à la vie privée et perte de données du client ayant donné lieu à une action judiciaire 	Groupe	<ul style="list-style-type: none"> 4 Education de qualité 16 Paix justice et institutions efficaces 	3.3.3.2. Sécurité des opérations dont cybersécurité et protection des données
ETHIQUE ET GOUVERNANCE D'ENTREPRISE	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien au Pacte Mondial des Nations Unies • Code de conduite SQLI 2021 • Comité d'éthique 2021 • Politique cadeaux et invitations • Templates de contrats SQLI • Politique contractuelle achat • Cartographie des risques • Formation à la compliance • Prévention des délits d'initiés • Règlement intérieur du Conseil d'administration • Délégation de pouvoirs et de responsabilités • Gouvernance d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nombre d'actes de corruption relevés ou portés à la connaissance du Groupe ⇒ % de femmes dans les instances dirigeantes ⇒ Taux de participation au Conseil d'administration 	Groupe France France	<ul style="list-style-type: none"> 4 Education de qualité 8 Travail décent et croissance économique 16 Paix, justice et institutions efficaces 	3.3.4. Enjeux éthiques et de gouvernance

ENJEUX SOCIAUX					
					
Enjeu	Politiques ou plans d'actions	Indicateurs associés	Périmètre	ODD concernés	Chapitre
ATTRACTIVITE, RETENTION DES TALENTS, BIEN-ÊTRE ET ENGAGEMENTS	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de la crise Covid-19 Politique de recrutement Groupe et intégration des sociétés acquises Campagne de cooptation Télétravail Team Leader RH Déploiement du cycle RH Prévention des risques psychosociaux Code de conduite 2021 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nombre de recrutements ⇒ % de recrutements issus du système de cooptation ⇒ % de collaborateurs ayant fait l'objet d'un BAP ⇒ Turnover volontaire ⇒ Taux d'absentéisme 	<p>Groupe Groupe</p> <p>Groupe Groupe</p>	<p>3 Bonne santé et bien-être</p> <p>8 Travail décent et croissance économique</p>	3.3.2.1. <u>Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagements</u>
DEVELOPPEMENT ET TRANSFORMATION DES COMPETENCES	<ul style="list-style-type: none"> Plan de formation Formations en lien avec les orientations du Groupe Mobilisation du FNE-Formation Formation des managers Formations internes 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur ⇒ Nombre de certifications obtenues 	<p>Groupe</p> <p>Groupe</p>	4 Education de qualité	3.3.2.2. <u>Développement et transformation des compétences</u>
DIVERSITE ET EGALITE DES CHANCES	<ul style="list-style-type: none"> Soutien au Pacte Mondial des Nations-Unies Formation des jeunes aux métiers de l'entreprise Communication et sensibilisation sur la thématique du handicap Egalité professionnelle Hommes Femmes Code de conduite 2021 Actions solidaires durant la crise de Covid-19 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nombre de collaborateurs selon le sexe ⇒ Nombre de collaborateurs selon l'âge ⇒ Nombre de collaborateurs selon l'ancienneté ⇒ Nombre de salariés handicapés ⇒ Comparaison entre le salaire moyen H/F 	Groupe	<p>5 Egalité entre les sexes</p> <p>10 Inégalités réduites</p>	3.3.2.3. <u>Diversité et égalité des chances.</u>

ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX					
					
Enjeux	Politiques ou plans d'actions	Indicateurs associés	Périmètre	ODD concernés	Chapitre
IMPACT ENVIRONNEMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien au Pacte Mondial des Nations-Unies • Instauration de bonnes pratiques • Gestion des déchets • Virtualisation des serveurs, recyclage du matériel informatique et des cartouches d'impression • Politique de nouveaux locaux • Sensibilisation des parties prenantes • Projet d'accompagnement des entreprises à la transition écologique 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Consommation d'électricité ⇒ Emissions de gaz à effet de serre issues des déplacements professionnels ⇒ Consommation de papier 	<p>Groupe France</p> <p>Groupe</p>	<p>9 Industrie, innovation et infrastructure</p> <p>12 Consommation et production responsables</p> <p>13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques</p> <p>17 Partenariats pour la réalisation des objectifs</p>	<p>3.3.5. Enjeux Environnementaux</p>

3.3.2. ENJEUX SOCIAUX

3.3.2.1. Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagements

+ DESCRIPTION DE L'ENJEU :

L'environnement du Digital (conseil, marketing et technologie) est extrêmement tendu en matière de ressources humaines, les métiers de ce secteur à forte valeur ajoutée et en forte croissance étant très consommateurs de main d'œuvre qualifiée et experte.

La capacité du groupe SQLI à croître au cours des prochaines années et à répondre positivement aux demandes de ses clients dépend également de son aptitude à attirer, recruter, motiver et conserver les personnes compétentes et expertes dans son domaine.

Le Groupe SQLI est ainsi exposé à la raréfaction de la ressource humaine disponible et au recrutement de ses meilleurs potentiels par ses concurrents ou ses propres clients.

Dans ces conditions, le risque de faire face à des difficultés en matière de recrutement et de fidélisation peut exister.

Des difficultés de recrutement et une augmentation du turnover pourraient dès lors ne pas permettre de servir la stratégie du Groupe afin d'accompagner la croissance du Groupe.

Par ailleurs, le manque d'investissement dans la qualité de vie au travail et dans la transmission des valeurs de l'entreprise peut être à l'origine d'un désengagement, d'une absence de motivation voire d'un nombre de départs significatifs de collaborateurs à destination de concurrents.

Afin de pallier ce risque de départs et notamment de collaborateurs clés, en ce compris en cas de croissance externe, le Groupe SQLI pourrait être contraint à consentir des augmentations salariales non répercutées immédiatement dans sa tarification de sorte que l'activité du groupe pourrait s'en trouver dégradée, comme ses résultats futurs.

Au regard du contexte sanitaire actuel lié à l'épidémie de COVID-19, le bien-être, la sécurité et la protection de la santé des collaborateurs sont des enjeux d'autant plus majeurs pour le Groupe.

Dès lors, afin de parer à l'ensemble de ces risques, le Groupe Sqli devra être en mesure de relever les défis suivants :

- Attirer les meilleurs professionnels du Digital et retenir les talents,
- Offrir un environnement favorisant la qualité de vie au travail, protégeant la santé et assurant la sécurité des collaborateurs,
- Motiver l'ensemble des collaborateurs à participer aux projets du Groupe.

+ POLITIQUES EXISTANTES ET ACTIONS MENEES SUR L'ANNEE :

Dans le cadre des politiques et actions menés en matière d'attractivité, rétention des talents, bien-être et engagements, le Groupe Sqli contribue aux ODD suivants : 3 (Bonne santé et bien-être) et 8 (Travail décent et croissance économique).

> GESTION DE LA CRISE COVID-19 :

L'année 2020, année très particulière, a été marquée par la crise COVID-19, qui a frappé l'ensemble des sociétés du Groupe Sqli. Dès le début de la crise sanitaire, le Groupe Sqli a placé la santé et le bien-être de ses collaborateurs au cœur de ses préoccupations et a mis en œuvre les mesures suivantes :

- Elaboration et mise en place d'un plan de continuité d'activité (PCA),
- Mise en place d'une cellule de gestion de crise composée des membres du Comité de Direction,
- Généralisation du télétravail à l'ensemble des collaborateurs pendant les périodes de confinement,
- Accompagnement des managers au quotidien, notamment via notre plateforme d'e-learning One Genius et son module dédié au management à distance,
- Renforcement du lien auprès de nos collaborateurs par le biais d'actions de communication quotidiennes (newsletters internes ludiques et positives), de réunions informelles virtuelles régulières et d'informations sur l'évolution de la situation et des mesures mises en place par Sqli,
- A l'issue des périodes de confinement, reprise limitée du travail au sein des locaux dans les conditions strictement définies au sein du plan de déconfinement,
- Distribution de masques et gel désinfectant aux collaborateurs,
- Diffusion et affichage au sein des locaux des consignes de bonnes pratiques sanitaires, application des gestes barrières de manière systématique et rigoureuse, mise à disposition de gel désinfectant.

➤ POLITIQUE DE RECRUTEMENT GROUPE ET INTEGRATION DES SOCIETES ACQUISES :

Le Groupe Sqli met en œuvre une politique de recrutement basée sur un Plan de Recrutement consolidé et une politique de recrutement sélective, basée sur des tests techniques et de langue et des entretiens RH focalisés sur le savoir être des candidats. Dans le cadre de l'intégration des nouveaux embauchés, Sqli organise chaque mois un séminaire d'intégration mêlant informations et présentation du Groupe, informations locales, rencontre des managers et actions de cohésion. Sqli nomme également un parrain chargé de faciliter l'intégration du nouvel embauché au quotidien. Concernant l'intégration de collaborateurs issus d'acquisitions, Sqli réalise des due-diligences opérationnelles lui permettant de comprendre les challenges de l'intégration et prépare un plan d'intégration pour chacune des sociétés cibles. Depuis l'intensification de son expansion à l'international, Sqli a décidé de nommer un Responsable des intégrations chargé de connecter les sociétés acquises à l'organisation de Sqli, mettre en place le plan d'intégration et optimiser les synergies envisagées lors de l'acquisition.

Dans le contexte exceptionnel lié à la pandémie de COVID-19, le Groupe Sqli a été contraint de suspendre le recrutement de collaborateurs durant la période de crise mais a respecté l'ensemble des engagements pris envers les candidats disposant d'un contrat de travail signé et les stagiaires.

➤ CAMPAGNE DE COOPTATION :

En vue d'attirer de nouveaux talents, Sqli a mis en place un système de cooptation en France, Belgique, Suisse Espagne et au Maroc. Ainsi, pour toute cooptation réalisée par un collaborateur Sqli, ce dernier reçoit une prime d'un montant prédéfini. Cette pratique permet, outre d'attirer de nouveaux talents, de fidéliser les collaborateurs déjà embauchés. Sqli organise également des challenges de cooptation, de manière saisonnière et sur certains profils, récompensant ainsi les plus forts contributeurs à la cooptation. En 2020, 15 % des recrutements de la société Sqli ont ainsi été réalisés via le système de cooptation. Par ailleurs, la filiale OSUDIO dispose également d'un système de cooptation.

➤ RENFORCEMENT DU TELETRAVAIL :

Dans le contexte exceptionnel lié à la pandémie de COVID-19, le télétravail a été généralisé à l'ensemble des collaborateurs pendant les périodes de confinement.

Sqli avait déjà mis en pratique ce mode de fonctionnement antérieurement à la crise sanitaire (dispositif Flex@Sqli). Les collaborateurs pouvaient opter entre l'une des formules suivantes : un système permanent d'1 jour fixe de télétravail par semaine ou un système occasionnel de 6 jours flexibles de télétravail par trimestre (accessible à tout collaborateur en CDD ou CDI dès son 1^{er} jour de travail).

Constatant l'efficacité de ce mode de fonctionnement, particulièrement pendant les périodes de confinement, Sqli a décidé de renforcer en septembre 2020 son dispositif Flex@Sqli applicable en France. Désormais, les collaborateurs peuvent opter pour un système permanent de 1 à 3 jours fixes de télétravail par semaine ou un système occasionnel de 12 jours flexibles de télétravail par trimestre.

En raison des dernières vagues épidémiques de COVID-19, Sqli a décidé de privilégier à nouveau en 2021 le recours maximum au télétravail. Le nouveau dispositif Flex@Sqli sera ainsi pleinement applicable à l'issue de la crise sanitaire.

➤ TEAM LEADER RH :

Afin d'être davantage à l'écoute des collaborateurs et répondre au mieux à leurs attentes, SQLI favorise la relation de proximité. Nous avons ainsi créé, au sein de nos filiales situées en France, Suisse, Belgique, Espagne, Royaume-Uni et Maroc, le rôle de Team Leader RH, chargé de s'assurer du développement de la carrière des huit collaborateurs en moyenne qu'il suit mais également des conditions de mission et de son intégration au sein du Groupe. Le Team Leader RH est également une véritable courroie de transmission entre la stratégie du Groupe et le quotidien de nos collaborateurs. SQLI a également créé un parcours de formation labellisant, en e-learning, sur la pratiques managériales et le rôle du Team Leader RH, auquel chaque TLRH a accès.

➤ DEPLOIEMENT DU CYCLE RH :

Le cycle RH est un cycle d'accompagnement de carrière transparent et équitable basé sur la performance, le potentiel et la rémunération. Il est composé de trois temps forts : la People Review, la Salary Reviews et le Bilan annuel de performance. Chaque année, les collaborateurs du Groupe SQLI réalisent avec leur manager ou Team Leader RH un bilan annuel de performance (BAP). Ce bilan annuel de performance est une pratique clé du management des ressources humaines de SQLI. Il permet de faire le point sur le travail accompli, fixer de nouveaux objectifs, mieux connaître les attentes et difficultés rencontrées par les salariés. En dépit de la crise sanitaire, 89 % des collaborateurs de la société SQLI ont réalisé en 2020 un BAP à l'instar de l'année précédente.

➤ PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX :

Les actions d'amélioration des conditions de travail, la mise en place du télétravail ainsi que le suivi de proximité réalisé par les Team Leaders RH contribuent à la prévention des risques psychosociaux et à l'amélioration du bien-être au travail. SQLI procède à un suivi régulier des risques psychosociaux via la mise en œuvre de diverses mesures (ex : les collaborateurs choisissent au sein de leur compte-rendu mensuel d'activité un « smiley » représentant leur état d'esprit du mois. Ils disposent également de la faculté, dans la zone commentaire de leur compte rendu, d'aborder les thèmes de leur choix).

En outre, l'UES SQLI est dotée d'une Commission de santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT), laquelle a pour mission de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail et de veiller à l'observation des prescriptions législatives et réglementaires fixées en ces matières.

➤ CODE DE CONDUITE :

Chaque salarié a droit au respect de ses droits fondamentaux, notamment relatifs à la dignité de la personne humaine et à la protection contre toute forme de violence, de harcèlement ou de discrimination. Le Groupe s'engage à ce que l'environnement professionnel soit exempt de tout harcèlement, et notamment de toute intimidation, de toute avance sexuelle, de menace et de tout acte de violence. Ces principes sont expressément rappelés au sein du Code de conduite SQLI entré en vigueur début 2021.

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEURS :

Table 1. Nombre de recrutements

	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQLI SPAIN	TOTAL
2019	281	7	180	1	4	50	6	14	1	22	65	/	/	631
2020	128	15	151	2	0	25	5	12	0	4	31	22	48	443

Table 2. Pourcentage de recrutements issus du système de cooptation

	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQLI SPAIN
2019	22	/	/	/	/	34	25	50	/	32	33	/	/
2020	15	13	11	0	0	12	20	42	/	0	3	0	11

Table 3. % de collaborateurs ayant fait l'objet d'un bilan annuel de performance

	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQLI SPAIN
2019	89	30	57	100	100	95	100	100	100	100	87	/	/
2020	89	82	67	NC	100	96	100	100	100	100	88	5	30

Le % faible de salariés ayant réalisé leur BAP pour SQLI Spain s'explique par un fort développement de l'activité en 2020. Ainsi, de nombreux employés présents au 31 décembre 2020 n'ont pas été concernés par l'entretien annuel, n'ayant pas atteint les 6 mois d'ancienneté nécessaires.

Table 4. Turnover volontaire (en %)

	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQLI SPAIN	TOTAL GROUPE
2019	22,4	26,1	30	42,7	0	33	30	15	20	21	21	/	/	23,7
2020	14,9	8,6	19	28,5	17	21	28	9	0	16	16	26	38,5	17

Table 5. Taux d'absentéisme

	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX Belgique	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQLI SPAIN
2019	3,2	4,6	0,8	3,1	0	/	8,0	3,0	2,0	6,1	4,4	/	/
2020	3,5	2,2	0,8	2,8	0	NC	7,0	3,0	0	4	5	1	2,4

➤ AMBITIONS 2021 :

- Développer et affirmer notre marque employeur (interne et externe), en France et à l'international,
- Recruter des profils experts en management de projet, architecture et experts techniques,
- Renforcer notre utilisation de la plateforme One Genius afin de permettre au plus grand nombre de collaborateurs de se former à distance,
- Emménagement des collaborateurs de l'agence ASTON INSTITUT au sein de nouveaux locaux à Lille.

Compte tenu de la pandémie de Covid-19, certaines ambitions formulées pour l'année 2020 ont été reportées à l'année 2021, notamment s'agissant des recrutements.

3.3.2.2. Développement et transformation des compétences

⊕ DESCRIPTION DE L'ENJEU :

Le Groupe SQLI a la responsabilité et la volonté de soutenir en permanence ses collaborateurs et leur fournir les compétences indispensables à la transformation digitale, leur permettant de rester précurseur dans l'adoption et l'intégration de nouvelles technologies.

Ainsi, compte tenu de la transformation des métiers des clients du Groupe, de l'évolution en matière de digitalisation, la formation et l'adaptation des compétences des collaborateurs aux nouveaux métiers nécessitent une attention majeure.

Une incapacité à former les collaborateurs du Groupe aux besoins des clients et des nouveaux métiers liés à la révolution digitale pourraient ne pas permettre de servir la stratégie du Groupe.

Le Groupe SQLI devra donc être en mesure de développer et aligner les compétences de ses collaborateurs afin de répondre aux enjeux de ses clients.

+ POLITIQUES EXISTANTES ET ACTIONS MENEES SUR L'ANNEE :

Dans le cadre des politiques et actions menés en matière de développement et transformation des compétences, le Groupe SQLI contribue à l'ODD suivante : 4 (Education de qualité).

➤ PLAN DE FORMATION :

SQLI met à disposition des salariés le temps et les moyens nécessaires afin de consolider leurs connaissances théoriques, à travers des plans de formation adaptés, cursus cours ou véritables certifications techniques. Le plan de formation défini chaque année par l'ensemble des entités opérationnelles et la Direction des Ressources Humaines et présenté au Comité Social et Economique permet aux managers et relais RH de planifier et suivre les actions de formation validées avec les salariés lors des entretiens annuels ou semestriels.

➤ FORMATIONS EN LIEN AVEC LES ORIENTATIONS DU GROUPE :

Les investissements de SQLI en formation sont prioritairement en lien avec les orientations stratégiques du Groupe, permettant aux collaborateurs de s'adapter à la transformation des métiers clients et à l'évolution digitale et investit fortement dans la certification de ses collaborateurs sur les technologies les plus à la pointe du marché. Ainsi, en 2020, 342 certifications ont été obtenues par les collaborateurs du Groupe.

➤ MOBILISATION DU FNEFORMATION :

En 2020, SQLI (France) a eu recours au dispositif FNEFORMATION afin de pouvoir former ses collaborateurs sur les thématiques correspondant à leurs axes de progrès, en dépit du contexte économique dégradé. Ainsi, en 2020, SQLI a enregistré un temps de formation par collaborateur de 12,7h.

➤ FORMATION DES MANAGERS DE PROXIMITE :

SQLI a lancé un programme de formation dédié aux managers de proximité (Team Leaders RH et managers) afin de renforcer leurs compétences managériales en matière de gestion de projets et d'encadrement des collaborateurs. Cette formation est disponible en e-learning via la plateforme « One Genius ». Cette plateforme contient des modules de formation créés par SQLI ainsi que des modules plus génériques, sur des thèmes comme manager à distance, motiver son équipe, le management 3.0 etc. Les programmes de formation sont disponibles en français et en anglais et sont également accessibles sur mobile. Pendant les périodes de confinement consécutives à la crise sanitaire, les managers de proximité ont particulièrement été formés au management à distance, notamment via la plateforme « One Genius ».

➤ FORMATIONS INTERNES :

Des formations internes sont également réalisées auprès des managers, opérationnels et commerciaux. Ainsi, en 2020, la Direction juridique du Groupe a notamment dispensé, via podcast, une formation RGPD en anglais à destination de l'ensemble des collaborateurs du Groupe ainsi que d'autres formations sur les thèmes suivants : les points bloquants des contrats, le régime des cookies, les initiés. Deux formations ont également été réalisées début 2021 sur le thème de la compliance et du Code de conduite SQLI auprès des collaborateurs SQLI France.

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEURS :

Table 6. Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur

	SQII	ASTON INSTITUT	SQII MAROC	SQII PTY	SQII UK	SQII SUISSE	SQII BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQII SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQII SPAIN
2019	17,5	/	34	30	5	18	53	50	148	63,5	21	/	/
2020	12,7	/	6,2	50	10	14	39	91	66	73	19	25	3,4

Table 7. Nombre de certifications obtenues

	SQII	ASTON INSTITUT	SQII MAROC	SQII PTY	SQII UK	SQII SUISSE	SQII BELGIUM	WAX Belgique	SQII SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQII SPAIN	TOTAL
2019	131	/	70	1	0	9	7	8	1	4	17	/	/	248
2020	NC	/	135	1	1	72	10	24	1	7	16	56	10	333

Table 8. Répartition des formations par domaine

EN 2020 (%)	SQII	ASTON INSTITUT	SQII MAROC	SQII PTY	SQII UK	SQII SUISSE	SQII BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQII SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQII SPAIN
REGLEMENTAIRE	0	/	0	0	0	0	0	0	0	/	25	0	0
TECHNIQUE	51	/	94,7	20	40	30	10	100	0	/	35	0	42
CERTIFICATIONS	24	/	0	80	30	40	90	0	0	/	5	100	29
DEVELOPPEMENT PERSONNEL	8	/	0	0	0	0	0	0	100	/	5	0	0
LANGUES	4	/	0,6	0	0	0	0	0	0	/	0	0	27
MANAGEMENT	5	/	0	0	0	10	0	0	0	/	2	0	2
METIER	8	/	4,7	0	30	20	0	0	0	/	28	0	0
TOTAL	100	/	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

➤ AMBITIONS 2021 :

Pour 2021, SQLI souhaite mettre en œuvre les actions suivantes :

- Déployer un accompagnement personnalisé aux Business Unit Managers, l'objectif étant de leur permettre d'intervenir sur les multiples facettes de leurs métiers,
- Former les managers RH sur leurs missions,
- Garantir le niveau de certifications nécessaire à l'employabilité des collaborateurs,
- Poursuivre la promotion des formations technique et métier.

3.3.2.3. Diversité et égalité des chances

+ DESCRIPTION DE L'ENJEU :

Convaincue que la diversité dans l'entreprise est source de développement des performances, SQLI a toujours apporté une grande attention à exercer sa mission dans le respect des principes de non-discrimination notamment en matière d'embauche, d'avancement et de formation professionnelle.

Le Groupe SQLI est particulièrement vigilant afin de prévenir toute forme de discrimination en favorisant l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et l'insertion professionnelle des jeunes.

+ POLITIQUES EXISTANTES ET ACTIONS MENEES SUR L'ANNEE :

Dans le cadre des politiques et actions menés en matière de diversité et égalité des chances, le Groupe SQLI contribue aux ODD suivants : 5 (Egalités entre les sexes) et 10 (Inégalités réduites).

➤ SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES :

SQLI est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies. Dans le cadre de son adhésion, SQLI soutient les dix principes du Pacte Mondial, notamment les principes relatifs aux droits de l'Homme et aux normes internationales du travail (respect de la liberté d'association et du droit à la négociation collective, élimination de toute forme de travail forcé, abolition effective du travail des enfants, élimination de toute discrimination en matière d'emploi).

➤ FORMATION DES JEUNES AUX METIERS DE L'ENTREPRISE :

SQLI participe à la formation de jeunes étudiants aux différents métiers de l'entreprise. SQLI a ainsi accueilli en 2020, au sein de ses agences françaises, 37 stagiaires, 11 apprentis et 36 contrats de professionnalisation et a intégré au Maroc plus de 90 stagiaires après un processus éprouvé de sélection autour d'un e challenge. SQLI s'investit également dans la formation des jeunes via le développement de partenariats auprès des écoles et la participation à des salons et forums écoles (ex : Mines Saint-Etienne, ENSEEIHT Toulouse, Sup Info, Lyon 2, INSA Rennes). En récompense de son implication auprès des stagiaires, SQLI a obtenu en 2021, pour la 3^e année consécutive, le label « Happy Trainees » en obtenant la note de 4,36/5 auprès des stagiaires. Ce label indépendant récompense l'excellence des pratiques d'accueil, d'accompagnement et de management des stagiaires.

➤ COMMUNICATION ET SENSIBILISATION SUR LA THEMATIQUE DU HANDICAP :

Dans le cadre de son partenariat avec TALENTEO (Monster), SQLI France rédige et partage sur le site TALENTEO des interviews de ses collaborateurs en situation de handicap. En outre, les offres d'emploi publiée par SQLI sur Monster sont systématiquement redirigées sur le site TALENTEO, spécialisé dans le recrutement de salariés en situation de handicap.

Par ailleurs, dans le cadre de ses actions en faveur de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, SQLI France n'hésite pas à recourir à des ESAT et EA (établissements et services d'aide par le travail et entreprises adaptées employant des personnes handicapées) en vue de leur confier la réalisation de prestations tels que achats de fournitures de bureau, prestations plateaux repas, buffets pour meetings ou évènements, ...

Au cours de la semaine européenne du handicap (SEEPH) du 16 au 20 novembre 2020, le Groupe SQLI et ses collaborateurs ont participé à un *escape game* digital dédié au handicap. Lors de ce challenge déployé au sein de l'ensemble des agences du Groupe, les collaborateurs ont été sensibilisés aux situations de handicap en milieu professionnel, et particulièrement aux troubles et handicaps suivants : dyslexie, troubles visuels, autisme, sclérose en plaques, troubles du déficit de l'attention.

En 2020, la société SQLI France compte 20 collaborateurs en situation de handicap.

➤ EGALITE PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES :

Dans le cadre de sa politique en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, le Groupe SQLI s'efforce activement à féminiser ses effectifs et s'engage notamment à :

- Garantir un niveau de salaire à l'embauche équivalant entre hommes et femmes, fondé uniquement sur le niveau de formation, d'expérience et de compétence requis pour le poste,
- Assurer, lors des révisions périodiques de salaire, l'égalité de rémunération entre hommes et femmes pour un même travail ou pour un travail de valeur égale.

Les HRBP (Human Ressources Business Partner) sont chargés de suivre les directives définies dans ce cadre par le Groupe. La direction RH contrôle le respect de ses guidelines chaque année au moment de la Salary Review.

Ainsi, 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. L'amélioration de la note de 6 points est due à l'arrivée d'une femme dans les dix meilleures rémunérations.

➤ CODE DE CONDUITE :

Le Groupe SQLI favorise la diversité et s'engage à ne pratiquer aucune discrimination et à respecter toutes les dispositions législatives qui luttent contre la discrimination. Il cherche à offrir l'égalité des chances et un traitement équitable, quelles que soient les origines sociales, culturelles, ethniques ou nationales, les convictions religieuses ou autres, la caste, le statut marital, l'éventuel état de grossesse, l'orientation sexuelle, le handicap, l'âge et l'appartenance syndicale des personnes. Ces principes sont rappelés expressément au sein du Code de conduite SQLI entré en vigueur début 2021.

➤ ACTIONS SOLIDAIRES DURANT LA CRISE DU COVID-19 :

Durant la crise du COVID-19, SQLI a souhaité mettre en place des actions de mécénat en impliquant la solidarité des collaborateurs. Ainsi, à l'occasion de son 30^e anniversaire, SQLI a organisé l'opération « Un souffle contre le virus ». Cette opération consistait pour chaque collaborateur à prendre un selfie en soufflant une bougie d'anniversaire et de le publier en commentaire sous un post de l'opération. Pour chaque selfie ainsi publié, 10€ ont été versés par SQLI à la Fondation de France. La Fondation de France constitue le premier réseau de philanthropie en France et réunit des donateurs, des fondateurs, des bénévoles et des acteurs de terrain auxquels la Fondation de France apporte l'accompagnement dont ils ont besoin pour que leur action soit la plus efficace possible et ce, dans tous les domaines de l'intérêt général : aide aux personnes vulnérables, recherche médicale, environnement, culture, éducation... En parallèle de cette campagne de selfies, SQLI a ouvert une page de donations sur le site de la Fondation de France accessible à tous (collaborateurs et internautes). Pour chaque donation d'un collaborateur/internaute, SQLI doublait le don versé (ainsi, pour un don de 10€, 20€ ont été reversés à la Fondation de France). La participation des collaborateurs et de SQLI a permis de récolter 6000 € pour la Fondation de France.

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEURS :

Table 9. Nombre de collaborateurs selon le sexe

	2019				2020			
	Femmes		Hommes		Femmes		Hommes	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
SQLI	315	28	807	72	290	30	663	70
ASTON INSTITUT	12	80	3	20	16	70	7	30
SQLI MAROC	180	38	290	62	209	41	302	59
SQLI UK	2	33	4	67	2	33	4	67
SQLI PTY	7	47	8	53	6	43	8	57
SQLI SUISSE	27	17	129	73	26	18	122	82
SQLI BELGIUM	10	28	25	72	3	13	20	87
WAX BELGIQUE	12	48	13	52	23	62	14	38
SQLI SA (Luxembourg)	1	20	4	80	1	20	4	80
STAR REPUBLIC	14	22	51	78	9	18	42	82
OSUDIO	52	25	155	75	45	26	128	74
REDBOX	/	/	/	/	13	25	40	75
SQLI SPAIN	/	/	/	/	12	16	64	84
TOTAL	632	30	1489	70	655	32	1418	68

Table 10. Nombre de collaborateurs selon l'âge : En 2019

	-25 ans	25 - 30 ans	30 - 35 ans	35 - 40 ans	40 - 45 ans	45 - 50 ans	50 - 55 ans	55 - 60 ans	60 - 65 ans	+ 65 ans
SQLI	72	235	237	208	157	115	50	39	8	1
ASTON INSTITUT	1	4	4	0	1	3	1	1	0	0
SQLI MAROC	86	223	93	46	18	0	3	1	0	0
SQLI UK	1	2	1	0	1	1	0	0	0	0
SQLI PTY	0	7	4	3	0	0	1	0	0	0
SQLI SUISSE	9	33	44	26	18	20	5	1	0	0
SQLI BELGIUM	1	6	9	4	4	7	4	0	0	0
WAX BELGIQUE	9	3	6	3	3	0	1	0	0	0
SQLI SA (Luxembourg)	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0
STAR REPUBLIC	3	6	20	19	11	5	1	0	0	0
OSUDIO	15	33	42	43	30	22	14	6	2	0
TOTAL	197	552	460	354	244	175	80	48	10	1

Table 11. Nombre de collaborateurs selon l'âge : En 2020

	-25 ans	25 - 30 ans	30 - 35 ans	35 - 40 ans	40 - 45 ans	45 - 50 ans	50 - 55 ans	55 - 60 ans	60 - 65 ans	+ 65 ans
SQLI	63	201	197	169	140	104	41	33	5	0
ASTON INSTITUT	6	4	4	0	4	4	1	0	0	0
SQLI MAROC	69	237	120	56	18	4	3	0	0	0
SQLI UK	0	3	1	0	1	1	0	0	0	0
SQLI PTY	0	7	4	1	1	0	1	0	0	0
SQLI SUISSE	2	21	36	34	24	18	10	2	1	0
SQLI BELGIUM	0	6	4	5	2	2	3	1	0	0
WAX BELGIQUE	8	12	10	5	1	0	1	0	0	0
SQLI SA (Luxembourg)	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0
STAR REPUBLIC	0	2	17	18	7	5	2	0	0	0
OSUDIO	13	20	38	31	28	18	15	8	2	0
REDBOX	2	14	11	15	4	5	1	1	0	0
SQLI SPAIN	0	10	26	15	15	7	3	0	0	0
TOTAL	163	537	468	351	246	170	81	45	8	0

Table 12. Nombre de collaborateurs selon l'ancienneté - En 2019

	-2ans	2-5 ans	5-10 ans	10-15 ans	15-20 ans	20-25 ans	+25 ans
SQLI	422	349	168	102	54	21	6
ASTON INSTITUT	7	4	0	3	0	1	0
SQLI MAROC	251	120	53	42	4	0	0
SQLI UK	3	1	2	0	0	0	0
SQLI PTY	7	6	2	0	0	0	0
SQLI SUISSE	89	38	9	15	5	0	0
SQLI BELGIUM	11	7	9	2	6	0	0
WAX BELGIQUE	12	11	2	0	0	0	0
SQLI SA (Luxembourg)	1	1	1	1	1	0	0
STAR REPUBLIC	28	25	9	3	0	0	0
OSUDIO	78	61	41	23	2	2	0
TOTAL	909	623	296	191	72	24	6

Table 13. Nombre de collaborateurs selon l'ancienneté - En 2020

	-2ans	2-5 ans	5-10 ans	10-15 ans	15-20 ans	20-25 ans	+25 ans
SQLI	381	274	139	90	44	19	6
ASTON INSTITUT	17	4	0	1	0	1	0
SQLI MAROC	239	169	42	55	5	1	0
SQLI UK	1	3	2	0	0	0	0
SQLI PTY	5	7	2	0	0	0	0
SQLI SUISSE	22	82	19	14	7	4	0
SQLI BELGIUM	8	7	2	0	5	1	0
WAX BELGIQUE	20	15	2	0	0	0	0
SQLI SA (Luxembourg)	1	1	1	1	1	0	0
STAR REPUBLIC	17	17	13	4	0	0	0
OSUDIO	54	47	42	22	6	2	0
REDBOX	25	16	9	3	0	0	0
SQLI SPAIN	53	23	0	0	0	0	0
TOTAL	843	665	273	190	68	28	6

Table 14. Nombre de travailleurs handicapés

	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX Belgique	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQLI SPAIN	TOTAL
2019	22	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5	/	/	29
2020	20	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	25

Table 15. Comparaison entre le salaire moyen des femmes et des hommes - En 2019

	Salaire mensuel moyen brut Femmes			Salaire mensuel moyen brut Hommes		
	Cadres	Employés	Apprentis	Cadres	Employés	Apprentis
SQLI	3141€	1774€	/	3439€	1869€	/
ASTON INSTITUT	2270€	1597€	/	3513€	/	/
SQLI MAROC	1377€	/	245€	1628€	/	245€
SQLI UK	/	2937€	/	9890€	3384€	
SQLI PTY	/	2434€	/	/	2285€	893€
SQLI SUISSE	8682€	6080€	1036€	10860€	7821€	/
SQLI BELGIUM	7960€	3018€	/	6796€	3400€	/
WAX BELGIQUE	4688€	2697€	/	3516€	2632€	/
SQLI SA (Luxembourg)	/	2261€	/	13643€	5689€	/
STAR REPUBLIC	6255€	4293€	/	6499€	4152€	/
OSUDIO	6800€	3595€	485€	8250€	4118€	485€

Table 16. Comparaison entre le salaire moyen des femmes et des hommes - En 2020

	Salaire mensuel moyen brut Femmes			Salaire mensuel moyen brut Hommes		
	Cadres	Employés	Apprentis	Cadres	Employés	Apprentis
SQLI	3944€	2292€	1149€	4038€	2349€	1551€
ASTON INSTITUT	4222€	1760€	/	3979€	/	/
SQLI MAROC	1 483€	/	257€	1813€	/	257€
SQLI UK	/	2219€	/	/	3518€	/
SQLI PTY	/	1719€	/	/	2354€	/
SQLI SUISSE	9822€	5897€	/	12036€	7701€	/
SQLI BELGIUM	7960€	4900€	/	7050€	4234€	/
WAX BELGIQUE	/	/	/	/	/	/
SQLI SA (Luxembourg)	/	2261€	/	13643€	5772€	/
STAR REPUBLIC	6 436€	4920€	/	6479€	4424€	/
OSUDIO	6800€	3595€	485€	8250€	4118€	485€
REDBOX	7703€	2888€	/	9012€	3928€	/
SQLI SPAIN	/	4211€	/	6438€	3146€	1050€

➤ **AMBITIONS 2021 :**

Pour 2021, SQLI ambitionne de mettre en œuvre les actions suivantes :

- Poursuite de nos actions en faveur de l'égalité des chances,
- Renouvellement de la participation à la semaine européenne du handicap (SEEPH),
- Utilisation de l'escape game réalisé en 2020 lors des séminaires d'intégration en vue de sensibiliser les collaborateurs à la thématique du handicap dès leur arrivée.

3.3.3. ENJEUX LIES AUX MARCHES ET A LA CONDUITE DES AFFAIRES

3.3.3.1. Satisfaction clients

+ DESCRIPTION DE L'ENJEU :

La satisfaction des clients est une préoccupation essentielle pour le Groupe SQLI.

L'absence d'adéquation entre l'offre de services du Groupe et les exigences de ses clients, ou nouveaux clients en cas de croissance externe, constituerait un risque de perte d'une partie de sa clientèle engendrant une perte de chiffre d'affaires.

Une partie de l'activité du Groupe étant réalisée en mode forfait, ce type d'engagement comporte également une part de risque (obligation de résultat vis-à-vis du client).

L'insatisfaction d'un client en cas de défaillance du Groupe, ou d'une société acquise dans le cadre d'un programme de croissance externe, à ses obligations contractuelles, peut engendrer une éventuelle action judiciaire en réparation du préjudice subi.

Une insatisfaction de clients peut également entraîner un risque d'image pour le Groupe et une remise en cause de la confiance de ses clients.

Il est donc primordial pour le Groupe SQLI de s'assurer que son offre de services répond aux attentes de ses clients et contribue à créer de la valeur.

En cas de situation de crise sanitaire telle que la pandémie de COVID-19, il est essentiel pour le Groupe de faire preuve d'adaptabilité et d'efficacité afin d'assurer la continuité des services et le respect des engagements contractuels vis-à-vis des clients, tout en préservant la protection et la sécurité des collaborateurs.

+ POLITIKES EXISTANTES ET ACTIONS MENEES SUR L'ANNEE :

> APPROCHE END-TO-END :

Dédié à l'expérience digitale et au commerce omnicanal, SQLI est le partenaire régulier de grandes marques européennes. Afin de servir au mieux les besoins de ses clients et les accompagner le plus efficacement dans la conception et la mise en œuvre de projets digitaux visant à développer leurs ventes et leur notoriété, de même que leur efficacité interne, le Groupe SQLI adopte une approche end-to-end qui consiste à définir, designer, construire, maintenir et promouvoir les projets des clients. SQLI a intégré le top 15* des agences dédiées à l'expérience digitale en Europe (*agences de taille intermédiaire ; Source : Forrester).

> ENQUETES SATISFACTION :

Afin de mesurer la satisfaction de ses clients et ainsi de s'inscrire dans une démarche d'amélioration permanente, SQLI a instauré, à compter de 2018, la réalisation d'enquêtes annuelles de satisfaction, permettant la définition et la mise en œuvre d'actions ciblées. Dans le cadre de son enquête de satisfaction 2020, le Groupe SQLI a sollicité 1038 de ses clients en France, en Suisse et en Belgique. 234 d'entre eux ont répondu à l'enquête.

> GESTION DE LA CRISE COVID-19 :

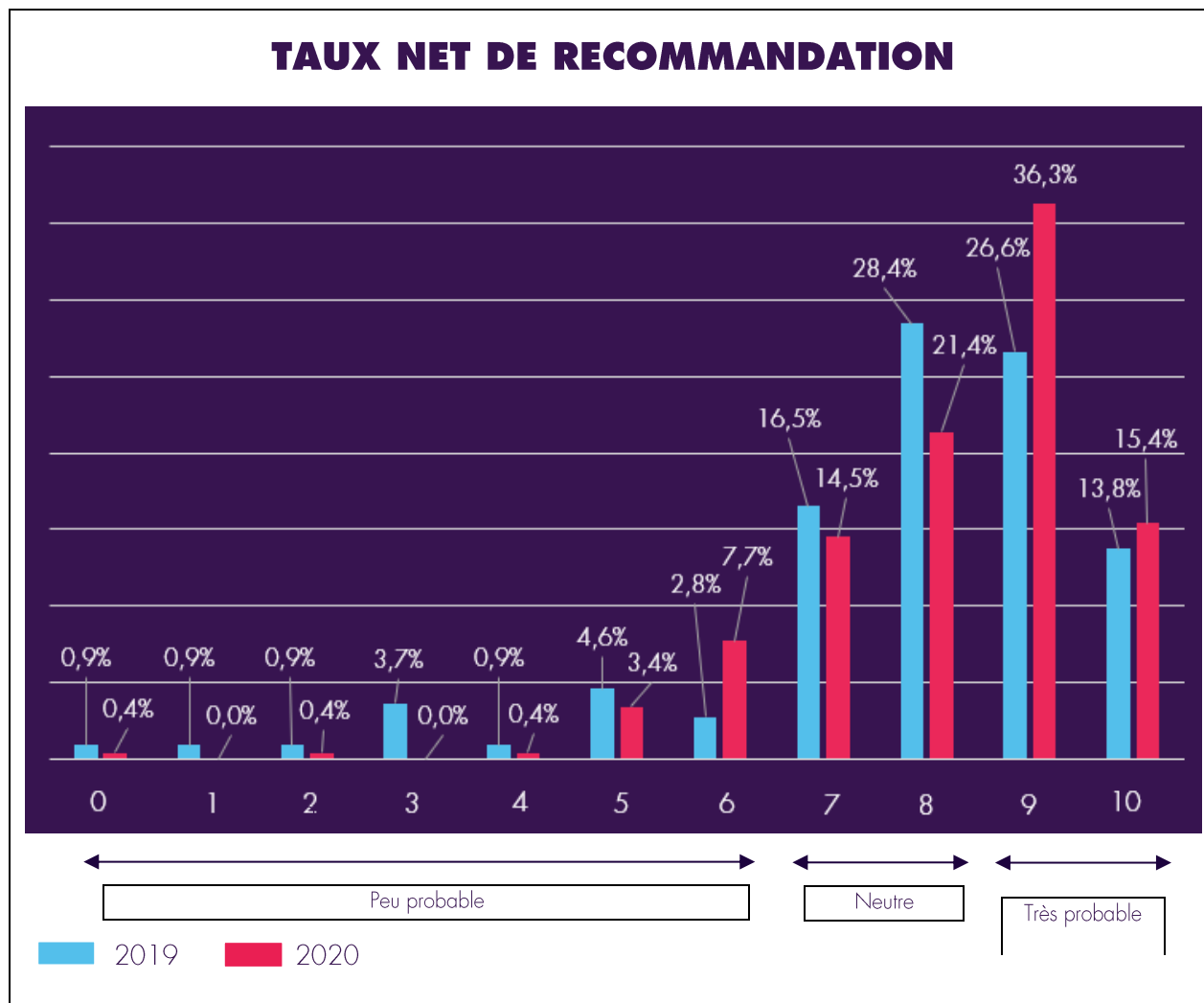
+ En conséquence de la crise sanitaire liée au Covid-19, SQLI a dû faire preuve d'agilité. Afin de permettre la poursuite de son activité, tout en préservant la santé et la sécurité des collaborateurs, SQLI a élaboré et mis en place un plan de continuité d'activité (PCA) et informé chacun de ses clients de l'organisation et des procédures mises en œuvre afin d'assurer la continuité des services. Ainsi, la majorité des projets clients a pu continuer à se dérouler sans difficultés majeures.

+ Dans le cadre de son enquête annuelle de satisfaction, le Groupe SQLI a interrogé ses clients concernant l'impact de la crise sanitaire sur la qualité des prestations réalisées. Les résultats révèlent que la qualité de services a été extrêmement peu impactée pendant la crise sanitaire, SQLI ayant su s'adapter à ce contexte inédit.

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEURS :

Dans le cadre de l'enquête satisfaction 2020, SQLI a posé la question suivante aux clients interrogés : « Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous SQLI à un collègue ou un proche ? ». Les résultats de l'enquête sont les suivants :

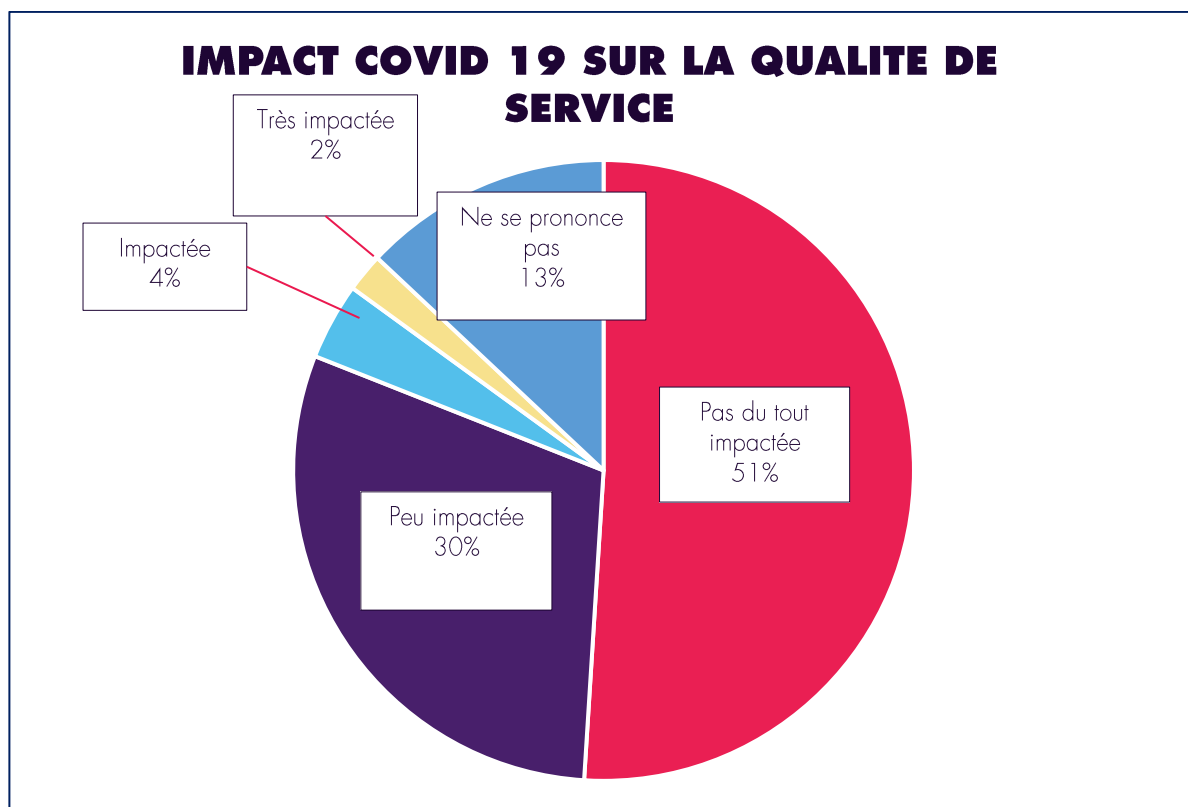


En 2020, SQLI a obtenu un NPS (Net Promoter Score) de 39, en progression par rapport à l'année précédente. Ce score dépasse le NPS moyen dans le secteur « IT services » qui se situe à 33 (Source : *CustomerGauge's 2018 NPS® & CX Benchmarks Report*).

87,6 % des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction attribuent à SQLI une note comprise entre 7 et 10/10 contre 85,3 % en 2019, soit une progression de 2,3 points.

Au regard du contexte particulier de l'année 2020, SQLI a également interrogé ces mêmes clients afin d'identifier, si de leur point de vue, la crise de la COVID19 avait impacté la qualité des prestations.

Les résultats obtenus démontrent que SQLI a su s'adapter au contexte puisque 81% des clients interrogés estiment que la situation n'a pas ou peu impacté les prestations délivrées.



➤ **AMBITIONS 2021 :**

SQLI envisage de poursuivre les actions entreprises afin d'assurer un niveau de satisfaction de ses clients le plus élevé possible et répondre parfaitement à leurs enjeux business/métiers.

A ce titre, SQLI concentre ses efforts tout particulièrement sur ses offres phares autour de l'Expérience (e-Commerce, Experience Platform et Digital Workplace).

SQLI envisage de mettre en place les actions suivantes :

- La participation de membres de la Direction aux dryrun, et le cas échéant, aux soutenances,
- Le suivi de l'exécution de la proposition de valeur au cours des avantventes,
- La formation des forces commerciales aux offres et à la communication auprès des clients (présentations, webinars, pitch challenges...),
- Le rayonnement des savoir-faire au sein des agences.

3.3.3.2.Sécurité des opérations dont cybersécurité et protection des données

➤ **DESCRIPTION DE L'ENJEU :**

Une cyberattaque sur les systèmes du Groupe, une faille de sécurité dans les systèmes du Groupe et/ou dans les systèmes de nos clients peuvent entraîner des pertes d'informations, et selon les sujets traités, la perte d'informations confidentielles notamment dans des activités sensibles, activités de paiement et/ou activités de paie. De telles situations peuvent engendrer un risque de dommages et intérêts et/ou de sanctions. Compte tenu de l'activité du groupe, une défaillance majeure en matière de sécurité peut entraîner potentiellement un risque d'image pour le Groupe et une remise en cause de la confiance par nos clients.

Compte tenu de ses activités, le Groupe est soumis aux différentes réglementations internationales et nationales relatives à la protection des données personnelles. Dans le cas d'une divulgation volontaire ou involontaire de tout ou partie des données personnelles appartenant à un client ou à un tiers, la responsabilité du Groupe pourrait être engagée. Même si les moyens nécessaires sont mis en œuvre afin de limiter tout effet négatif, la non-conformité aux réglementations en vigueur ou erreur d'interprétation pourrait exposer le Groupe à un risque de performance, un risque financier et/ou de réputation.

+ POLITIQUES EXISTANTES ET ACTIONS MENEES SUR L'ANNEE :

Les différentes politiques et actions menées en matière de sécurité des opérations couvrent les ODD suivants : 16 (Paix, justice et institutions efficaces) et 4 (Education de qualité).

> DIRECTION DE LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION SQLI GROUP (DSSI) :

Les sujets liés à la sécurité et à la protection des données clients sont des sujets majeurs pour le Groupe SQLI. Afin d'éviter toute faille de sécurité, ou en cas d'incidents, de mettre immédiatement en place les actions nécessaires, le Groupe SQLI dispose d'une DSSI. La DSSI a un rôle d'accompagnement à la sécurité du groupe et des projets (en ce compris dans le cadre de la mise en place des mesures de sécurité en lien avec la réglementation sur les données personnelles), de sensibilisation, de conseil, de surveillance quant à la mise en œuvre des standards et plans d'actions en la matière et de gestion des incidents de sécurité.

Dans le cadre de ses différentes missions, la DSSI met notamment en œuvre les actions suivantes : contrôle des accès internet de l'entreprise, contrôle des accès WIFI, sauvegarde et restauration des données, mise en place d'outils sécurisés afin de faire face aux attaques informatiques (messageries sécurisées, impressions sécurisées, scans de vulnérabilité avec reporting, sonde de prévention d'intrusion,...), sensibilisation des collaborateurs à la sécurité informatique, maintien à jour du parc informatique, pilotage et réalisation d'audits interne de sécurité/conformité. En 2020, des audits sécurité et conformité ont été menés par la DSSI au sein des agences suivantes : Levallois-Perret, Toulouse, Maroc et les plans de remédiation associés ont été mis en œuvre (ISO27001/2/5).

Dans le cadre de ses actions en matière de sensibilisation, la DSSI a mis en place courant 2019 une plateforme de sensibilisation « E-learning » ayant pour objectif de rappeler aux collaborateurs les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique. Ainsi, chaque mois, les collaborateurs sont invités par courriel à réaliser en ligne un parcours de sensibilisation sur les thèmes suivants : le phishing, les SPAM, les ransomwares, les mots de passe, la protection de l'information, la sécurité physique, ... L'outil mis en place s'est enrichi en 2020 d'une nouvelle fonctionnalité puisqu'il intègre désormais un reporting automatisé auprès des managers, permettant un suivi de la participation et une relance des collaborateurs par leur manager en l'absence de suivi du module d'e-learning.

> CORRESPONDANTS SECURITE :

Un correspondant sécurité est désormais présent au sein de certaines agences du Groupe (Nantes, Bordeaux, Levallois-Perret, Toulouse ainsi qu'au Maroc).

Le correspondant sécurité constitue un référent local en matière de sécurité. Ses fonctions consistent notamment à répondre aux incidents de sécurité, sensibiliser les nouveaux collaborateurs à la sécurité informatique lors de leur séminaire d'intégration. Le correspondant sécurité participe également aux réponses aux appels d'offres des clients sur la partie sécurité en lien avec les équipes métiers.

➤ CHARTRE D'UTILISATION DES MOYENS INFORMATIQUES :

Afin d'assurer la sécurité de son système d'information, SQLI a implémenté en 2018, au sein de ses agences françaises, une charte d'utilisation des moyens informatiques régissant strictement l'utilisation des ressources informatiques et moyens de communication mis à disposition notamment des salariés, mandataires sociaux et prestataires. Les templates de contrats de sous-traitance SQLI (France) intègrent désormais une clause imposant le respect par les sous-traitants de la Charte d'utilisation des moyens informatiques, étant précisé que toute violation de la Charte autorise SQLI à procéder à la résiliation immédiate de la relation contractuelle.

Cette Charte a été déployée, en 2020, en Suisse et en Espagne.

➤ REFERENT RGPD :

SQLI a procédé, en 2020, à l'embauche d'une juriste en charge spécifiquement des problématiques et enjeux liés au RGPD et rattaché à la Direction Juridique du Groupe. Dans le cadre de ses fonctions, ce référent analyse et négocie les conditions RGPD des clients du Groupe, anime les comités RGPD du Groupe, élabore la documentation liée au RGPD, forme les opérationnels et accompagne les différentes filiales du Groupe dans le déploiement du RGPD.

➤ POLITIQUES RGPD :

La politique RGPD du Groupe SQLI a été mise à jour par le Référent RGPD et le Directeur de la DSSI (en français et en anglais). Cette politique à destination des clients du Groupe rappelle 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. Une politique interne en matière de RGPD a également été rédigée par le Référent RGPD afin de rappeler aux opérationnels le processus contractuel applicable en cas de traitement de données personnelles. Ces politiques ont été présentées par le Référent RGPD lors du comité RGPD de janvier 2021 et sont disponibles sur l'intranet de SQLI.

➤ COMITE RGPD :

Le Groupe SQLI a institué, courant 2018, un comité RGPD visant à vérifier le respect, par les différentes agences du Groupe (France et étranger), tant dans leurs relations avec leurs salariés que dans leurs relations avec leurs clients et fournisseurs, de la réglementation européenne applicable en matière de données personnelles ainsi que de partager les bonnes pratiques en la matière. Le comité, composé des services support et de l'ensemble des Delivery manager du Groupe, se réunit à échéances régulières, à savoir une fois par mois ou une fois tous les 2 mois. Le Comité est animé par le Référent RGPD du Groupe depuis 2020.

➤ FORMATIONS RGPD :

En 2020, le référent RGPD a réalisé 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. Cette formation est accessible à tous les collaborateurs via l'intranet SQLI. De nouvelles formations sur la thématique des données personnelles seront dispensées par le référent RGPD courant 2021.

➤ AUDITS RGPD :

Des audits sont régulièrement réalisés auprès des différentes agences françaises et étrangères du Groupe afin de s'assurer de la bonne application de la réglementation RGPD.

➤ CONDITIONS RGPD SQLI APPLICABLES DANS LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS :

SQLI a défini des conditions RGPD tant dans le cadre des relations avec ses clients que des relations avec ses fournisseurs. En cas de traitement de données personnelles, SQLI impose systématiquement à ses sous-traitants et fournisseurs, ses conditions RGPD afin de s’assurer du parfait respect par ces derniers de la réglementation applicable en matière de données personnelles. Dans le cadre des relations avec ses clients, le référent RGPD du Groupe valide l’ensemble des conditions RGPD applicables à la relation contractuelle, et ce faisant s’assure, si le client souhaite imposer ses propres conditions RGPD, que les clauses des conditions RGPD SQLI y soient intégrées.

➤ ASSURANCE CYBERSECURITE :

Le groupe SQLI a souscrit pour son compte et celui de ses filiales une police d’assurance couvrant les risques de cybercriminalité qui a pour objet de garantir toutes réclamations suite à une atteinte informatique ou une atteinte à la confidentialité des données personnelles. Dans le cadre de cette police d’assurance, une équipe est mise à disposition de SQLI 24h/24 7j/7 en cas de survenance d’incidents liés à la cybersécurité.

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEUR :

Table 17. Nombre total de réclamation pour atteinte à la vie privée et perte de données du client ayant donné lieu à une action judiciaire

	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX Belgique	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQLI SPAIN	TOTAL
2019	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/	0
2020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

➤ AMBITIONS 2021 :

Pour 2021, SQLI ambitionne de mettre en œuvre les actions suivantes :

- Mise en place d'un "Comité Cybersécurité " semi mensuel animé par le directeur de la DSSI,
- Participation de la DSSI aux comités exécutifs et aux conseils d’administration afin d’intégrer une stratégie Cybersécurité et de gestion des risques,
- Mise en place du SMSI (Système de management de la sécurité de l'information) sur le périmètre SI Groupe et ISC Bordeaux : démarche d'obtention de la certification ISO 27001,
- Pilotage et réalisation des audits de conformité/de sécurité, des analyses de risques et mise en œuvre des plans de remédiation associés (ISO 27001/2/5) des sites SQLI ISC Maroc (Rabat & Oujda) et ISC Bordeaux,
- Déploiement d'un gestionnaire de mot de passe sécurisé à l'échelle du groupe,
- Mise en place d'un pack sécurisation des postes (chiffrement des postes, revu de la matrice des droits d'accès sur le SI, mise à jour du durcissement des postes, etc.),
- Mise en place d'un plan de gestion de crise cyber (programme d'exercice de gestion de crise associé),

- Déploiement de la Charte d'utilisation des moyens informatiques au sein de SQLI Maroc,
- Mise en place de nouvelles formations RGPD, notamment sur les contrôles de la CNIL,
- Déploiement d'un nouvel audit RGPD au sein de l'ensemble des filiales du Groupe,
- Adhésion à l'Association Française des correspondants à la Protection des Données Personnelles (AFCDP).

3.3.4. ENJEUX ETHIQUES ET DE GOUVERNANCE

3.3.4.1. Ethique des affaires et gouvernance d'entreprise

+ DESCRIPTION DE L'ENJEU :

La transparence et l'éthique sont des valeurs clés du Groupe SQLI.

En cas de manquement de l'un de ses collaborateurs, mandataires sociaux ou fournisseurs, le Groupe pourrait être exposé à des risques juridiques (sanctions pénales ou administratives, mise en cause de sa responsabilité).

La réputation du Groupe ou son image pourrait être également, à l'occasion d'un tel incident, mise à mal.

Il est donc fondamental pour le Groupe SQLI de s'assurer que l'ensemble de ses pratiques respectent les grands principes éthiques, particulièrement s'agissant de la lutte contre la corruption, les droits de l'Homme ainsi que la protection de l'environnement.

SQLI étant un groupe international, il doit se doter d'une forte gouvernance et de solides principes éthiques.

+ POLITIQUES EXISTANTES ET ACTIONS MENEES SUR L'ANNEE :

Dans le cadre des politiques et actions menés en matière d'éthique et de gouvernance, le Groupe SQLI contribue aux ODD suivants : 4 (Education de qualité), 8 (Travail décent et croissance économique) et 16 (Paix, justice et institutions efficaces).

> SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

SQLI est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies. Dans le cadre de son adhésion, SQLI soutient les dix principes du Pacte Mondial, notamment le principe relatif à la lutte contre la corruption.

> CARTOGRAPHIE DES RISQUES :

Au cours de l'année 2020, le Groupe SQLI a réalisé une cartographie des risques liées à la corruption. La cartographie a été présentée et validée par le Comité d'audit et des risques et le Conseil d'administration en septembre 2020.

> LA DIRECTION JURIDIQUE GROUPE ACTEUR DE LA COMPLIANCE DU GROUPE

La Direction Juridique du Groupe a été chargée de déployer et s'assurer du respect des grands principes éthiques du groupe, rappelés notamment dans le Code de Conduite entrée en vigueur en 2021.

> CODE DE CONDUITE SQLI :

Le Groupe SQLI invite chacun de ses collaborateurs, ses mandataires sociaux et l'ensemble de ses partenaires commerciaux à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin. Afin de se prémunir contre tout risque de corruption, SQLI s'est doté d'un Code de conduite. Ce code contient un ensemble de mesures portant notamment sur la prévention de la corruption, des délits d'initié et des conflits d'intérêt. Le Code de conduite SQLI validé par le Conseil d'administration et le comité d'audit du Groupe, après consultation et avis favorable des instances représentatives du personnel, est entré en vigueur en France début 2021. Ce code est annexé au règlement intérieur SQLI et publié sur le site corporate du groupe (www.sqli.com). Une communication a également été adressée aux collaborateurs afin de les informer de l'entrée en vigueur du Code de conduite.

➤ COMITE D'ETHIQUE :

SQLI a mis en place, début 2021, un Comité d'éthique, chargé de s'assurer du bon respect des prescriptions du Code de conduite SQLI et du suivi de l'exemplarité des salariés. Le Comité d'éthique est également l'interlocuteur des salariés pour toute question relative à l'interprétation des stipulations du Code de conduite ou liées à son application mais aussi pour tout signalement de comportement qui serait contraire aux règles édictées par le Code. Les collaborateurs peuvent ainsi adresser au Comité d'éthique leurs questions, demandes ou signalements à l'adresse de messagerie ethics@sqli.com. Le Comité d'éthique se compose de trois membres permanents : le Directeur général (qui pourra se faire suppléer par le Directeur général adjoint en charge des finances), le Directeur des ressources humaines et le Directeur juridique Groupe. En cas de conflit d'intérêts avec l'un de ces membres, un suppléant pourra être désigné à la majorité par les trois membres permanents du Comité. Le fonctionnement du Comité est régi par un règlement intérieur publié sur le site internet de SQLI.

➤ POLITIQUE CADEAUX ET INVITATIONS :

SQLI a rédigé et mis en place fin 2020 un guide pratique en matière de cadeaux et invitations à destination de ses collaborateurs. Ce guide a pour objet de sensibiliser les collaborateurs aux risques de corruption et trafic d'influence liés aux cadeaux et invitations et de les conseiller sur les bonnes pratiques à adopter dans le cadre de leurs relations professionnelles. SQLI a également révisé sa procédure « Note de frais » afin d'y intégrer une partie relative aux règles à respecter en matière de cadeaux.

➤ TEMPLATES DE CONTRATS SQLI :

Les templates de contrats SQLI (France et Belgique) intègrent désormais une clause relative à l'éthique, au développement durable et à la lutte contre la corruption.

Dans le cadre de ses templates de contrats clients, SQLI et son client certifient ainsi ne pas avoir commis d'acte de corruption et s'engagent à mettre en œuvre les moyens requis pour prévenir tout acte ou comportement de cette nature.

Dans le cadre des contrats de sous-traitance, SQLI impose à ses sous-traitants de respecter les lois et réglementations applicables en matière de lutte contre la fraude et la corruption et prendre toutes les mesures raisonnables afin de prévenir tout acte de cette nature. SQLI se réserve le droit de réaliser des audits auprès de ses sous-traitants, étant précisé que tout manquement du sous-traitant autorise SQLI à procéder à la résiliation immédiate de la relation contractuelle.

➤ POLITIQUE CONTRACTUELLE ACHAT :

Conformément à la politique contractuelle achat SQLI, les fournisseurs et sous-traitants doivent montrer un comportement équitable et conforme aux principes de base en matière d'intégrité et d'éthique. Dans le cadre de son processus de sélection, SQLI s'assure notamment que les fournisseurs respectent les valeurs mentionnées au sein de son Code de conduite. Une politique Achat Responsable est en cours de rédaction et sera mise en œuvre courant 2021.

Par ailleurs, dans le cadre de son obligation de vigilance, SQLI vérifie que chaque fournisseur lui communique, préalablement à toute relation commerciale puis aux échéances requises, l'ensemble des documents légaux obligatoires (extrait k-bis, attestation URSSAF, liste des salariés étrangers) via sa plateforme « Provigis ». Le fournisseur obtient ainsi le label de « Fournisseur Certifié ».

➤ FORMATION A LA COMPLIANCE :

Deux formations ont été réalisées par la Direction juridique Groupe début 2021 sur le thème de la compliance : « Tous les acteurs de la lutte anticorruption » et « Le Code de conduite : la responsabilité de chacun, l’engagement de tous ». La 1^e formation (« Tous les acteurs de la lutte anticorruption ») était destinée aux personnes les plus exposées aux risques de corruptions (directeurs d’agence, directeurs commerciaux, commerciaux, directrice des Ressources Humaines, responsables des ressources humaines, directeur des achats et responsable des services généraux) afin de les sensibiliser aux enjeux de la compliance et leur permettre de mieux appréhender les risques spécifiques liés à la corruption. La 2nde formation visait l’ensemble des collaborateurs de Sqli en France afin de leur présenter le Code de conduite, le Comité d’éthique ainsi que la procédure d’alerte mise en place. Ces deux formations sont mises à disposition des collaborateurs sur l’intranet de la Direction Juridique Groupe (podcast). Un onglet Compliance a aussi été créé au sein du site intranet de la Direction Juridique Groupe afin d’accompagner au mieux et au quotidien l’ensemble des collaborateurs du Groupe sur ses questions.

➤ PREVENTION DES DELITS D’INITIES :

Début 2020, Sqli a mis en œuvre une politique de prévention des délits d’initié. Dans ce cadre, Sqli a informé chaque destinataire d’informations privilégiées de son inscription sur les listes des initiés (permanents et occasionnels), tenue à la disposition de l’AMF. Le calendrier des fenêtres négatives joint en annexe de ladite lettre a été mis à jour début 2021, communiqué à l’ensemble des initiés et publié sur le site corporate du Groupe dans la rubrique investisseurs (www.sqli.com).

➤ REVUE DU REGLEMENT INTERIEUR DU CONSEIL D’ADMINISTRATION :

Le règlement intérieur du Conseil d’administration de la société Sqli a été revu et adopté par le Conseil d’administration au cours du mois de mai 2020. Les modifications apportées au règlement intérieur ont pour objectif de se conformer aux recommandations du Code Middle Next et de rappeler aux administrateurs leurs obligations notamment en matière de loyauté, non-concurrence, révélation, détention d’informations privilégiées, diligence. Le règlement intérieur du Conseil d’administration a été publié sur le site corporate du Groupe dans la rubrique investisseurs (www.sqli.com).

➤ DELEGATIONS DE POUVOIRS ET DE RESPONSABILITES :

Toutes les délégations de pouvoirs et de responsabilités contiennent désormais une clause spécifique sur la prévention de la corruption et du blanchiment. Aux termes de cette clause, chaque délégataire s’engage à assurer le respect du droit applicable et des bonnes pratiques en matière de lutte contre la corruption et de blanchiment, et ce faisant respecter et assurer le respect du Code de conduite Sqli.

➤ GOUVERNANCE D’ENTREPRISE :

En 2020, le conseil d’administration de la société Sqli est composé de 8 membres, dont 3 femmes et d’un administrateur représentant les salariés et respecte ce faisant les dispositions législatives et réglementaires en matière de parité Hommes-Femmes. Le conseil d’administration s’est réuni 10 fois en 2020.

➤ PERFORMANCES :

➤ INDICATEURS :

Ethique des affaires :

Aucun acte de corruption n’a été relevé ni porté à la connaissance du Groupe depuis sa constitution.

Table 18. Gouvernance d'entreprise

SQLI	% DE FEMMES DANS LES INSTANCES DIRIGEANTES	TAUX DE PARTICIPATION AUX REUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
2019	37,5 %	90 %
2020	37,5%	90 %

➤ AMBITIONS 2021 :

- Dans le cadre de sa lutte contre la corruption, SQLI entend :
- Déployer les grands principes éthiques du Groupe via son Code de conduite au sein de l'ensemble des filiales du Groupe. Ce déploiement sera accompagné d'une formation sur la lutte anticorruption dispensée auprès des personnes les plus exposées aux risques de corruption et d'une formation sur le Code de conduite à destination de l'ensemble des collaborateurs.
- Insérer au sein de ses templates de contrats (clients et sous-traitants) une clause visant le Code de conduite SQLI (pour la France et les filiales étrangères).
- Mettre en place un formulaire de compliance à compléter par les fournisseurs préalablement à toute collaboration. Aux termes de ce formulaire, les fournisseurs certifient notamment respecter le Code de conduite SQLI et les lois anti-corruption applicables.
- Quant à la gouvernance d'entreprise, SQLI s'engage à conserver un taux de féminisation de son conseil conforme aux dispositions légales et maintenir l'assiduité de ses membres aux réunions de conseil.

3.3.5. ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

3.3.5.1. Impact environnemental

+ DESCRIPTION DE L'ENJEU :

Les risques d'atteinte à l'environnement provoqués par les activités du Groupe restent limités dans le cadre de l'activité d'une Entreprise du Secteur du Numérique (ESN), soit dans le cadre d'activités dématérialisées. Néanmoins, le Groupe SQLI recense les risques potentiels suivants : les émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements des collaborateurs dans le cadre de leurs missions, la consommation d'électricité au sein du Groupe.

En outre, la majorité des sociétés du Groupe étant située en Europe, les directives européennes en matière environnementale s'appliquent, et notamment concernant la réduction des émissions, la gestion des déchets, l'efficacité énergétique des bâtiments. Le respect des différentes réglementations est donc un point important pour le Groupe, une non-conformité pouvant impacter l'image du Groupe SQLI.

+ POLITIQUES EXISTANTES ET ACTIONS MENEES SUR L'ANNEE :

Par le biais de ses politiques et actions menées en matière environnementale, le Groupe SQLI couvre les ODD suivants : 9 (Industrie, innovation et infrastructure), 12 (Consommation et production responsables), 13 (Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique) et 17 (Partenariats pour la réalisation des objectifs).

➤ SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES :

SQLI est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies. Dans le cadre de son adhésion, SQLI soutient les dix principes du Pacte Mondial, notamment les principes relatifs à la protection de l'environnement.

➤ INSTAURATION DE BONNES PRATIQUES :

A ce jour, Sqli n'a pas réalisé de bilan carbone permettant la hiérarchisation de ses différentes sources d'émission de gaz à effet de serre, mais s'évertue à mettre en œuvre toutes les mesures ponctuelles qu'il juge nécessaires afin de limiter sa consommation d'énergie et de matières premières.

Il s'agit notamment des mesures visant à limiter l'impression des documents, réduire la consommation d'énergie (ex : extinction automatique des lumières en soirée, installation de lumières avec détecteur de mouvement dans certains locaux du Groupe, installation de lumières minuterie dans certains locaux du Groupe) ou encore les déplacements professionnels (recours en priorité à des procédés tels que visioconférences). Par ailleurs, lors de réaménagement de locaux, Sqli n'hésite pas à distribuer son ancien mobilier dont elle n'a plus l'utilité à ses autres agences. Enfin, Sqli privilégie des bâtiments situés en cœur de ville afin d'inciter ses collaborateurs à utiliser les transports en commun lors de leurs déplacements et trajets.

➤ GESTION DES DECHETS :

Le Groupe incite également les collaborateurs à trier leurs déchets. Ainsi, en 2019, Sqli France a conclu un partenariat auprès de la société GreenOffice, spécialisée dans la gestion des déchets, afin de mettre en place un système de tri sélectif au sein des locaux de Levallois-Perret. Ce dispositif de gestion des déchets est effectif depuis décembre 2019. A compter de cette date, les corbeilles individuelles des collaborateurs ont été remplacées à chaque étage par des bacs de tri collectifs. Dans le cadre de sa démarche environnementale, Sqli a fait don, en janvier 2020, au Collège Louis Blériot de Levallois-Perret des 90 corbeilles individuelles dont elle n'a désormais plus l'utilité. Un système de tri sélectif a également été mis en place au sein de l'agence de Bordeaux.

➤ VIRTUALISATION DES SERVEURS, RECYCLAGE DU MATERIEL INFORMATIQUE ET DES CARTOUCHES D'IMPRESSION :

En vue de limiter son impact environnemental, Sqli procède à la virtualisation de ses serveurs et recours ponctuellement à des brokers dans le cadre du recyclage de son matériel informatique. Sqli procède également au recyclage de ses cartouches d'impression via la société CONIBI, spécialisée dans la collecte et le recyclage des cartouches d'impression.

➤ POLITIQUE DE NOUVEAUX LOCAUX :

La politique de Sqli en matière de nouveaux locaux consiste à privilégier la location de bâtiments certifiés HQE (certification Haute Qualité Environnementale) ou similaires afin de réduire ses consommations, son impact environnemental et améliorer la santé et le confort de ses collaborateurs. Ainsi, conformément à sa politique en matière de nouveaux locaux, le siège de Sqli sis à Levallois-Perret est certifié HQE et ses agences de Bordeaux et Nantes ont emménagé respectivement en 2018 et 2019 au sein de locaux certifiés BREEAM.

➤ SENSIBILISATION DES PARTIES PRENANTES :

Sqli sensibilise ses collaborateurs aux enjeux environnementaux, et notamment aux impacts de la pollution numérique. Ainsi, en 2020, Sqli a implémenté au sein de ses agences françaises et marocaines le « Cyber World Clean up Day » afin d'inciter les collaborateurs à trier leurs données numériques. Dans le cadre de cette opération de nettoyage virtuel menée du 15 au 18 septembre 2020, l'espace de stockage dédié aux boîtes mails Outlook des collaborateurs a diminué de 500 Go.

En outre, Sqli organise chaque trimestre des sessions de clean-up de données, en mettant l'accent sur une thématique différente. Sqli publie également régulièrement des articles dans la presse ou organise des ateliers en ligne afin de sensibiliser les parties prenantes aux enjeux écologiques dans le domaine du numérique. Ainsi, au cours du mois d'octobre 2020, Sqli a organisé un webinar portant sur la thématique suivante : « *Comment concilier innovation numérique et transition écologique ?* ».

➤ PROJET D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES A LA TRANSITION ECOLOGIQUE :

En 2020, Sqli a initié des travaux préliminaires afin d'élaborer de nouvelles offres de services en vue d'accompagner les entreprises à la transition écologique. Ces nouvelles offres, en cours de conception, se décomposeront en 3 catégories :

- Evaluation macro des impacts écologiques du modèle économique de l'entreprise à travers un Workshop « System mapping »,
- Design Sprint Circulaire : utilisation de la méthodologie du Design Sprint sur de nouveaux services fonctionnant sur le principe de l'économie circulaire,
- Audit de sobriété numérique : évaluation de l'empreinte des actifs numériques d'une entreprise (sites, applications, infra) et analyse d'écarts par rapport aux meilleures pratiques du Green IT. Cette offre sera déployée au cours du 1^{er} semestre 2021.

Dans le cadre de l'élaboration de ces offres, six collaborateurs ont suivi une formation au Design circulaire et un collaborateur a été formé au Green IT.

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEURS :

Table 19. Consommation d'électricité

	Consommation d'électricité au sein du Groupe					
	2019			2020		
	En MWh	Taux de restitution des établissements*	Taux de restitution collaborateurs en %*	En MWh	Taux de restitution des établissements*	Taux de restitution collaborateurs en %*
SQLI	855,114	4/8	69%	429,728	5/8	78%
ASTON INSTITUT	195,349	2/3	87%	172,982	2/3	91%
SQLI MAROC	234,789	2/3	30%	429,200	3/3	100%
SQLI SUISSE	54,610	½	54%	105,000	2/2	100%
SQLI BELGIUM	16,145	1/1	100%	14,500	1/1	100%
WAX BELGIQUE	NC	/	/	9,270	1/1	100%
SQLI SA (Luxembourg)	1,250	1/1	100%	1,377	1/1	100%
STAR REPUBLIC	53,440	2/2	100%	42,000	½	82%
OSUDIO	/	/	/	142,200	7/8	99%
SQLI UK	/	/	/	0,413	1/1	100%
SQLI PTY	/	/	/	18,800	1/1	100%
REDBOX	/	/	/	25,000	1/3	37%
SQLI SPAIN	/	/	/	46,011	1/1	100%
TOTAL	1 410,699	65%		1 436,481	77%	

*Les taux de restitution ont été calculés de la façon suivante pour chacune des filiales :

- **Taux de restitution des établissements** : nombre d'établissements (agences, centres de service) de la filiale ayant reporté leur consommation d'électricité / nombre total d'établissements de la filiale.
- **Taux de restitution collaborateurs en %** : Nombre de collaborateurs des établissements ayant reporté une donnée au sein de la filiale / nombre total de collaborateurs au sein de la filiale

Le taux de restitution global des établissements des filiales incluses dans le périmètre de reporting est de 77% sur l'année 2020.

Table 20. Consommation de CO² lors des déplacements professionnels des collaborateurs

	Consommation d'énergie en dehors du Groupe en 2019 (Déplacements professionnels)		Consommation d'énergie en dehors du Groupe en 2020 (Déplacements professionnels)	
	Emissions de GES en kgCO ₂ e Déplacements en avion	Emissions de GES en kgCO ₂ e Déplacements en train	Emissions de GES en kgCO ₂ e Déplacements en avion	Emissions de GES en kgCO ₂ e Déplacements en train
	SQII / ASTON INSTITUT	150 745	7 572	24 517
TOTAL	158 317		27 041	

Le calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux transports porte sur les déplacements par train et par avion du personnel SQII établi en France.

Pour les déplacements en train, les émissions de gaz à effet de serre ont été calculées sur la base des facteurs d'émissions présents dans la Base Carbone® de l'ADEME.

Pour les déplacements en avion, les émissions de gaz à effet de serre ont été calculées sur la base des facteurs d'émissions publiés par le DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs).

La consommation d'énergie liée aux déplacements professionnels a diminué de 83% en 2020. Cette diminution s'explique par la limitation des déplacements professionnels en raison de la crise sanitaire.

Table 21. Consommation de papier en kg

	SQII	ASTON INSTITUT	SQII MAROC	SQII PTY	SQII UK	SQII SUISSE	SQII BELGIUM	WAX Belgique	SQII SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	REDBOX	SQII SPAIN	TOTAL
2019	255	88	50	NC	50	500	350	100	30	NC	600	/	/	2023
2020	210	50	2,8	NC	0	82	85	70	25	38	350	/	21	933,8

➤ AMBITIONS 2021 :

- Poursuite des bonnes pratiques environnementales instaurées au sein du Groupe afin de limiter la consommation d'énergie et de papier,
- Mise en place du tri sélectif au sein de l'ensemble des agences françaises de SQII,

- Définition et mise en œuvre d'une politique Achat responsable, incluant :
 - ⇒ La rédaction et l'implémentation d'une Charte Achat Responsable permettant le respect par les fournisseurs du Groupe de nos enjeux environnementaux,
 - ⇒ L'intégration, dans le cadre du processus de sélection des fournisseurs, d'un questionnaire d'évaluation, incluant des critères RSE,
- Emménagement, au cours de l'année 2021, des collaborateurs ASTON INSTITUT au sein de nouveaux locaux certifiés « BREEAM – Very Good ». Ces nouveaux locaux, situés à Lille, possèdent également les labels suivants : « Biodiversity », « Energie Bas Carbone » et « NF Habitat »,
- Réalisation d'un bilan carbone,
- Déploiement des offres d'accompagnement des entreprises à la transition écologique.

3.4. NOTE METHODOLOGIQUE SUR LE REPORTING

La Déclaration de performance extrafinancière a pour objectif de témoigner de manière transparente de la performance globale du Groupe SQLI en la matière.

Il est réalisé par la Direction juridique du Groupe SQLI, laquelle centralise l'ensemble des informations communiquées par les services internes – notamment les RH pour les informations sociales, mais également par des prestataires externes disposant de système de mesure.

En effet, cette déclaration s'appuie sur un recueil et un suivi de données. A ce titre, le Groupe SQLI s'est doté d'un ensemble d'indicateurs permettant de mesurer sa performance sociale, environnementale et sociétale.

3.4.1. PERIMETRE DE REPORTING

Les informations présentées dans la partie « Risques sociaux » concernent :

- + La société SQLI,
- + La société ASTON INSTITUT, filiale française du Groupe SQLI,
- + Les filiales étrangères du Groupe SQLI, à savoir : SQLI MAROC, SQLI SUISSE, SQLI BELGIUM, WAX BELGIQUE, SQLI SA (Luxembourg), SQLI UK, SQLI PTY, OSUDIO, STAR REPUBLIC, SQLI SPAIN, REDBOX.

Les informations présentées dans la partie « Risques environnementaux » couvrent :

- + Pour les déplacements professionnels : les sites situés en France ;
- + Pour la consommation d'énergie au sein du Groupe : SQLI pour les sites suivants : Levallois-Perret, Le Grand Quevilly, Toulouse, Pessac et Nantes, ASTON INSTITUT pour les sites suivants : Arcueil et Lille, SQLI MAROC, SQLI UK, SQLI PTY, SQLI SUISSE, SQLI BELGIUM, SQLI SA (Luxembourg), STAR REPUBLIC, OSUDIO, SQLI SPAIN, REDBOX ;
- + Pour la consommation de papier : l'ensemble des sociétés du Groupe SQLI à l'exception de la filiale REDBOX.
- + Les acronymes « NC » et « NA » mentionnés dans la présente déclaration signifient respectivement « Non Communiqué » et « Non Applicable ».

3.4.2. METHODOLOGIE DE REPORTING SOCIAL

Il convient de noter que dans le cadre de la présente déclaration, les termes suivants doivent s'entendre comme suit :

- + Effectifs : désignent le nombre total de collaborateurs (en personnes physiques) liés par un contrat de travail (CDI, CDD, apprentis) au 31 décembre 2020.
- + Absentéisme : désigne le nombre de jours d'absence pour : maladie, accident de travail ou de trajet, maternité, congés autorisés ou autres raisons (paternité principalement).
- + % de salariés ayant réalisé leur BAP : ce ratio se calcule comme suit : nombre de salariés présents au 31/12/2020 ayant réalisé leur entretien annuel / nombre total de salariés présents au 31/12/2020. En France, les entretiens annuels sont renseignés via un système électronique de validation et signature d'une part par le manager et/ou le TLRH et d'autre part, par le collaborateur. Quant aux filiales étrangères, les entretiens sont réalisés via des formulaires Word qui sont par la suite imprimés et signés. Ce sont donc ces entretiens validés et signés qui sont pris en compte dans le calcul du ratio.
- + Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur : le nombre moyen d'heures de formation par collaborateur se calcule comme suit : nombre d'heures de formation réalisées par les collaborateurs présents au 31/12/2020 / nombre total de collaborateurs présents au 31/12/2020.
- + Nombre de certifications obtenues : les certifications correspondent à une formation menant à un examen final (lequel peut prendre la forme d'un questionnaire simplifié ou d'un examen oral face à un jury assermenté selon le type de certification et sa renommée). Les certifications consistent à valider un niveau de connaissance dans un domaine précis (il s'agit dans la plupart des cas d'une validation des acquis de connaissance dans un domaine spécifique). Ces certifications peuvent avoir une reconnaissance locale (marché français ou au sein d'une communauté de spécialistes) ou une portée internationale. Le nombre de certifications obtenues correspond donc au nombre d'examens finaux validés par les collaborateurs.
- + Turnover volontaire : le turnover volontaire se calcule comme suit : ((nombre de départs subis cumulés / nombre de mois) / effectif moyen depuis le début de la période) X 12. Les départs subis correspondent aux départs volontaires des salariés (rupture de période d'essai à l'initiative du collaborateur, fin de CDD et démissions).
- + Cooptation : le taux de cooptation se calcule comme suit : (nombre de salariés engagés via le système de cooptation en 2020 / nombre total de recrutements en 2020) x 100.

3.4.3. METHODOLOGIE DE REPORTING SOCIETAL

- + Indicateurs satisfaction client : nous avons basé notre enquête de satisfaction sur la méthode NPS (Net Promoter Score) afin de déterminer le taux de recommandation de nos clients. La méthodologie NPS repose sur la question de fond suivante : « Quelle est la probabilité que vous recommandiez SQLI à un ami ou collègue ? ». Les clients sont alors invités à noter leur réponse sur une échelle de 0 à 10, cette échelle étant divisée en 3 catégories : « Peu probable » de 0 à 6, « Neutre » de 7 à 8 et « Très probable » de 9 à 10. Conformément à la méthode NPS, nous avons adressé la question suivante : « Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous SQLI à un collègue ou un proche » à 1038 de nos clients situés en France, Suisse, Belgique, pour lesquels ont été contractualisés des prestations forfait ou régie au cours des 18 derniers mois.

- + Sécurité des opérations : nous avons sollicité l'ensemble de nos filiales (en France et à l'étranger) afin de recenser au sein de chacune des sociétés du Groupe le nombre d'actions judiciaires introduites par nos clients pour atteinte à la vie privée et perte de données consécutives à une faute du Groupe SQLI.
- + Gouvernance : afin de déterminer le % de femmes présentes au sein du conseil d'administration de la société SQLI, nous avons procédé au calcul suivant : nombre de femmes au conseil d'administration / nombre total de membres du conseil d'administration (à l'exception de l'administrateur représentant les salariés) X 100.

3.4.4. METHODOLOGIE DE REPORTING ENVIRONNEMENTAL

Les factures d'électricité fournies par EDF permettent le calcul de la consommation d'électricité des établissements SQLI de Levallois-Perret, Toulouse, Pessac, Grand-Quevilly, Nantes et Arcueil et Lille pour ASTON INSTITUT. S'agissant des filiales étrangères, les factures d'électricité des fournisseurs sont également utilisées pour le calcul de la consommation d'électricité. Pour les factures d'électricité portant sur une période glissante par rapport à la période de reporting, la consommation d'électricité a été calculée au prorata des 12 mois de l'année.

Les taux de restitution ont été calculés de la façon suivante pour chacune des filiales :

- + Taux de restitution des établissements : nombre d'établissements (agences, centres de service) de la filiale ayant reporté leur consommation d'électricité / nombre total d'établissements de la filiale.
- + Taux de restitution collaborateurs en % : Nombre de collaborateurs des établissements ayant reporté une donnée au sein de la filiale / nombre total de collaborateurs au sein de la filiale.

De même, les extraits des comptes du groupe SQLI fournis par les différents fournisseurs du groupe permettent de calculer, d'une part la consommation de papier de SQLI/ASTON INSTITUT sur la base des factures du fournisseur et d'autre part les émissions de gaz à effet de serre relatives aux déplacements du personnel portant sur les transports par avion et par train des collaborateurs établies en France, sur la base d'extraits fournis par la société en charge de la gestion des déplacements au sein de SQLI/ASTON INSTITUT. Les émissions de gaz à effet de serre issues du déplacement du personnel basé en France ont été calculées sur la base des facteurs d'émissions publiés par le DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs) pour les déplacements en avion et des facteurs d'émissions présents dans la Base Carbone® de l'ADEME pour les déplacements en train pour l'année 2020.

TABLEAU DE CORRESPONDANCE

TEXTE DE LOI	LISTE DES ITEMS OBLIGATOIRES	TRAITEMENT DE L'ITEM
Loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018	Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable	Compte tenu de la nature dématérialisée de nos activités, nous considérons que ce thème ne constitue pas un risque RSE principal et ne justifie pas un développement dans le présent rapport de gestion.
Décret d'application de la transposition de la directive européenne (n°2017-1265)	Conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit (contribution et adaptation)	Compte tenu de la nature dématérialisée de nos activités, nous considérons que ce thème ne constitue pas un risque RSE principal et ne justifie pas un développement dans le présent rapport de gestion.
	Economie circulaire	Compte tenu de la nature dématérialisée de nos activités, nous considérons que ce thème ne constitue pas un risque RSE principal et ne justifie pas un développement dans le présent rapport de gestion.
	Lutte contre le gaspillage alimentaire	Compte tenu de la nature dématérialisée de nos activités, nous considérons que ce thème ne constitue pas un risque RSE principal et ne justifie pas un développement dans le présent rapport de gestion.
	Accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise	Compte tenu de la nature dématérialisée de nos activités, nous considérons que ce thème ne constitue pas un risque RSE principal et ne justifie pas un développement dans le présent rapport de gestion.
	Actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées	Se reporter au point 2.3.3 « Diversité et égalité des chances ».
	Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Se reporter au point 2.6 « Risques environnementaux ».

3.5. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

SQLI

Exercice clos le 31 décembre 2020

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du Code du commerce en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2^{ème} alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code du commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code du commerce ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (sécurité des opérations, éthique et gouvernance d'entreprise, satisfaction client) nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : SQLI Maroc, SQLI Spain ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code du commerce avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et couvrent entre 28 % et 33 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (28 % des effectifs et 33 % des consommations d'électricité) ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

□ Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre février 2021 et mars 2021 sur une durée totale d'intervention de quatre semaines.

Nous avons mené cinq entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la direction des ressources humaines et la direction juridique.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 26 mars 2021

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés

Jean-François Bélorgey
Associé

Eric Mugnier
Associé, Développement Durable

