

<i>Chapitre 3. INFORMATIONS EN MATIERE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIETALE</i>	97
3.1. Présentation du Groupe et de son modèle d'affaires	97
3.2. Présentation des principaux risques en matière de responsabilité sociale et environnementale	97
3.3. Note méthodologique sur le reporting	125
3.4. Rapport de l'organisme tiers indépendant	129

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 2019 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 »
- + les principales réalisations => se reporter au paragraphe 1.3.5. « Quelques 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. « Le modèle d'affaires de SQLI » et notamment la Table 2. « Le modèle d'affaires de SQLI ».

3.2. PRESENTATION DES PRINCIPAUX RISQUES EN MATIERE DE RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

3.2.1. METHODOLOGIE DE L'ANALYSE DES RISQUES

3.2.1.1. Identification de l'univers des risques RSE

SQLI a procédé en 2018 à un exercice de cartographie des risques afin d'identifier et prioriser les problématiques pertinentes de responsabilité sociale d'entreprise applicables au Groupe et à ses activités.

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

- + Risques sociaux :
 - Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagement,
 - Développement et transformation des compétences,
 - Diversité et égalité des chances,
- + Risques liés aux marchés et à la conduite des affaires :
 - Satisfaction clients,
 - Sécurité des opérations dont cybersécurité et protection des données,
 - Impact local et communauté,
- + Risques éthiques et de gouvernance :
 - Ethique et gouvernance d'entreprise,
- + Risques environnementaux :
 - Impact environnemental.

3.2.1.2.Cotation des principaux risques en matière de responsabilité sociale et environnementale

Chacun des risques a ensuite été côté par SQLI en fonction de sa gravité et de sa fréquence :

<u>COTATION DES RISQUES</u>		<u>GRAVITE</u>			
		<u>Limité</u>	<u>Significatif</u>	<u>Critique</u>	<u>Catastrophique</u>
<u>FREQUENCE</u>	<u>Limité</u>	Impact local et communauté Impact environnemental	Diversité et égalité des chances Ethique et gouvernance d'entreprise		
	<u>Significatif</u>				
	<u>Critique</u>			Développement et transformation des compétences	
	<u>Catastrophique</u>				Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagements Satisfaction clients Sécurité des opérations

A la suite de cette cotation, 7 domaines clés ont été sélectionnés par SQLI, lesquels sont mentionnés dans le tableau ci-après, par ordre de priorité décroissant :

Catégorie du risque	Domaine d'activité	Obligation réglementaire	Description du risque	Pilotage du risque	Chapitre
Social	Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagements	Devoir de vigilance	Risque de perte des savoir-faire et des compétences clés ; Difficultés à attirer et recruter de nouveaux talents.	Direction des Ressources humaines	2.3.1
Sociétal	Satisfaction client	Devoir de vigilance	Risque d'inadéquation entre l'offre de service proposée et les exigences des clients ; Risque de défaillance du Groupe dans l'exécution de ses obligations contractuelles.	Direction Delivery Excellence	2.4.1
Sociétal	Sécurité des opérations	Devoir de vigilance	Risque de faille dans la mise en œuvre des règles de protection des données personnelles.	Direction juridique / DSSI	2.4.2
Social	Développement et transformation des compétences	Devoir de vigilance	Risque lié à l'incapacité 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	2.3.2
Social	Diversité et égalité des chances	Devoir de vigilance	Risque de défaillance dans la prévention de la discrimination.	Direction des Ressources humaines	2.3.3
Sociétal	Ethique et gouvernance d'entreprise	DPEF Devoir de vigilance	Risque de non-respect des lois et réglementations applicables aux activités du Groupe dans les juridictions dans lesquelles il exerce ses activités.	Direction juridique	2.5.1
Environnement	Impact environnemental	DPEF Devoir de vigilance	Risque lié aux émissions de CO2 dans le cadre des déplacements professionnels des collaborateurs du Groupe ; Risques liés à la consommation d'énergie au sein du Groupe (électricité / gaz).	Services généraux	2.6.1

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 de gestion 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.

La stratégie, la gouvernance et l'actionnariat du Groupe n'ayant pas eu d'impact sur l'exercice 2019, ces mêmes risques sont donc identifiés pour l'année 2019. L'actionnariat ayant été modifié fin décembre 2019 et le Groupe ayant adopté, en juillet 2019, un nouveau plan stratégique « One Force 2022 », une nouvelle cartographie des risques sera réalisée au titre de l'année 2020.

Dans le cadre de ces domaines de développement durable et de responsabilité d'entreprise, le Groupe SQLI a été évalué par ECOVADIS et se place, en 2020, au niveau SILVER. Le Groupe SQLI se positionne ainsi dans le top 25 des sociétés les mieux notées par ECOVADIS.

3.2.1.3.Synthèse de l'analyse des risques et des plans d'actions mis en place

SOCIAL						
Risques	Politiques ou plans d'actions mis en place	Indicateurs mis en place	Périmètre	Résultats 2018	Résultats 2019	Chapitre
Attractivité, rétention des talents, bien-être et engagements	Politique de recrutement Groupe et intégration des sociétés acquises	Nombre de recrutements	Groupe	698	631	2.3.1
	Campagne de cooptation	% de recrutements issus du système de cooptation	Groupe	/	22*	
Développement et transformation des compétences	Emménagement au sein de nouveaux locaux	% de collaborateurs ayant fait l'objet d'un BAP	Groupe	23,5*	22,4*	2.3.2
	Mise en place du télétravail	Turnover volontaire	Groupe	5,5*	3,2*	
	Création des Team RH	Taux d'absentéisme				
	Déploiement du cycle RH					
	Prévention des risques psychosociaux			*Données SQLI France	*Données SQLI France	
Diversité et égalité des chances	Plan de formation	Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur	Groupe	14*	17,5	2.3.2
	Formations en lien avec les orientations du Groupe	Nombre de certifications obtenues	Groupe	253	131	
Diversité et égalité des chances	Augmentation de l'investissement en formation			*Données SQLI France		2.3.3
	Formation des managers de proximité					
	Egalité professionnelle Hommes Femmes	Nombre de collaborateurs selon le sexe	Groupe	F : 28 %/H : 72 %	F : 30 %/H : 70 %	
	Accompagnement au retour à l'emploi	Nombre de collaborateurs selon l'âge	Groupe	49 % entre 25-35 ans	48 % entre 25-35 ans	
	Formation des jeunes aux métiers de l'entreprise	Nombre de collaborateurs selon l'ancienneté	Groupe	43 % ont - de 2 ans d'ancienneté	43 % ont - de 2 ans	
	Communication et sensibilisation sur la thématique du handicap	Nombre de salariés handicapés	Groupe	21	29	
		Comparaison entre le salaire moyen H/F		F Cadre : 3563€ / H Cadre : 3933€*	F Cadre : 3141€ H Cadre : 3439€*	

SOCIAL							
Risques	Indicateurs mis en place	Politiques ou plans d'actions mis en place	Indicateurs mis en place	Périmètre	Résultats 2018	Résultats 2019	Chapitre
Satisfaction client	Taux net de recommandation	Approche end to end Enquête satisfaction		France, Suisse, Belgique	76,1 % des clients enquêtés attribuent à SQLI une note comprise entre 7 et 10/10	85,3 % des clients enquêtés attribuent à SQLI une note comprise entre 7 et 10/10	2.4.1
Sécurité des opérations	Nombre total de réclamation pour atteinte à la vie privée et perte de données du client ayant données lieu à une action judiciaire	DSSI Charte d'utilisation des moyens informatiques et charte de sécurité du développeur Comité RGPD Conditions RGPD SQLI applicables avec les clients et fournisseurs		Groupe	0	0	2.4.2
Ethique et gouvernance d'entreprise	Nombre d'acte de corruption relevé ou porté à la connaissance du Groupe % de femmes dans les instances dirigeantes Taux de participation au Conseil d'administration	Charte éthique des affaires Relation avec les fournisseurs Code anti-corrupcion Formation à la compliance Prévention des délits d'initiés Gouvernance d'entreprise		Groupe SQLI France SQLI France	0 33 % 100 %	0 37,5 % 90 %	2.5.1
ENVIRONNEMENT							
Risques	Indicateurs mis en place	Politiques ou plans d'actions mis en place	Indicateurs mis en place	Périmètre	Résultats 2018	Résultats 2019	Chapitre
Impact environnemental	Consommation d'électricité Emissions de gaz à effet de serre issues des déplacements professionnels Consommation de papier	Instauration de bonnes pratiques Location de bâtiments certifiés HQE		Groupe France Groupe	1 048MWh 191013kgCO2e 2 412 kg	1 410MWh 158317kgCO2e 2 023 kg	2.6.1

3.2.2. RISQUES SOCIAUX

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

+ **DESCRIPTION DU RISQUE ET ENJEUX :**

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 à 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.

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 et motiver l'ensemble des collaborateurs à participer aux projets du Groupe.

+ **POLITIQUES EXISTANTES ET ACTIONS MENEES SUR L'ANNEE :**

➤ **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 « Job boards » ainsi que des tests techniques et de langue. Dans le cadre de cette politique, 631 recrutements ont été réalisés en 2019 par le Groupe, ce qui représente 70 % de l'objectif fixé pour 2019.

S'agissant 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. En 2019, plus de 70 % des nouveaux embauchés du Groupe ont suivi un séminaire d'intégration ?

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.

➤ **CAMPAGNE DE COOPTATION :**

En vue d'attirer de nouveaux talents, SQLI a mis en place un système de cooptation en France, Belgique, Suisse et 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 2019, 22 % 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.

➤ **EMMENAGEMENT AU SEIN DE NOUVEAUX LOCAUX :**

Afin de favoriser le bien-être des collaborateurs et améliorer sensiblement les conditions de travail, SQLI a, conformément aux objectifs fixés pour 2019, déménagé ses équipes nantaises et bordelaises au sein de locaux situés en cœur de ville. Les locaux de l'agence de Toulouse ont également fait l'objet d'un réaménagement en vue d'améliorer le confort et le bien-être des collaborateurs.

➤ **MISE EN PLACE DU TELETRAVAIL :**

Conformément à l'objectif fixé pour 2019, SQLI a déployé courant 2019 le télétravail (programme appelé Flex@Sqli) au sein de l'ensemble de ses agences françaises afin de permettre à ses collaborateurs de mieux concilier vie professionnelle/vie personnelle. Dans ce cadre, deux formules sont proposées aux collaborateurs : un système permanent avec un jour fixe de télétravail par semaine ou un système occasionnel permettant aux collaborateurs de réaliser six jours flexibles de télétravail par trimestre. En 2019, 36 % des collaborateurs avaient opté pour le Flex, 49 % de collaborateurs ont opté pour le système permanent et 51 % pour le système occasionnel.

A noter, le Flex@Sqli est accessible à tout collaborateur dès son 1^{er} jour de travail chez SQLI ! En outre, lors de la grève des transports en commun au cours du mois de décembre 2019, les collaborateurs ont été autorisés à réaliser deux jours de télétravail par semaine.

➤ **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 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 2019, 89 % des collaborateurs de la société SQLI ont réalisé un BAP contre 63 % l'année précédente, soit une amélioration de 26 points. SQLI se rapproche ainsi de l'objectif fixé de 100 % de BAP pour 2020.

➤ **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.

+ **PERFORMANCES :**

➤ **INDICATEURS :**

Table 43. Nombre de recrutements

	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	TOTAL
2018	368	3	177	9	1	50	16	9	1	22	42	698
2019	281	7	180	1	4	50	6	14	1	22	65	631

Table 44. 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
2019	22	/	/	/	/	34	25	50	/	32	33

Table 45. % 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
2018	63	58	99	100	100	100	100	100	100	100	100
2019	89	30	57	100	100	95	100	100	100	100	87

Table 46. Turnover volontaire

% DE TURNOVER VOLONTAIRE	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO
2018	23,5	0	31,2	26,0	17,0	32,8	20,9	42,9	26,0	13,7	
2019	22,4	26,1	30	42,7	0	33	30	15	20	21	21

Table 47. Taux d'absentéisme

% D'ABSENTEISME	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO
2018	5,5	4,8	0,9	2,4	0,7	2,6	4,4	8,0	2,5	4,3	2,8
2019	3,2	4,6	0,8	3,1	0	/	8,0	3,0	2,0	6,1	4,4

➤ **AMBITIONS 2020 :**

- Le Groupe SQLI ambitionne de renforcer sa position en tant qu'employeur responsable en menant des actions et projets attractifs, permettant de recruter et fidéliser plus de 900 talents,
- Afin d'assurer une efficacité collective maximale, l'un des objectifs pour 2020 est également de garantir que 100 % des salariés bénéficieront d'une évaluation annuelle de performance (les collaborateurs en arrêt longue maladie ou en congé sabbatique ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'objectif),
- Développer la marque employeur du Groupe en cohérence avec le plan One Force 2020- 2022,
- Poursuivre le déploiement du télétravail au sein du Groupe,
- Déployer un programme de leadership.

3.2.2.2. Développement et transformation des compétences

+ **DESCRIPTION DU RISQUE ET ENJEUX :**

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.

+ **POLITQUES EXISTANTES ET ACTIONS MENEES SUR L'ANNEE :**

➤ **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 sociale et économique 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 2019, le Groupe enregistre un accroissement du nombre de formations métier et un allongement du temps de formation par collaborateur (17,5h en 2019 contre 14h en 2018), démontrant la volonté du Groupe à renforcer l'employabilité des collaborateurs et développer leur savoir-faire et savoir-être afin de les amener vers plus de mobilité fonctionnelle, conformément aux objectifs fixés en 2019.

➤ **HAUSSE DE L'INVESTISSEMENT EN FORMATION :**

En dépit de la baisse de prise en charge du financement par les OPCA (Organismes paritaires collecteurs agréés), SQLI France a décidé d'augmenter son niveau d'investissement en formation en 2019 (via l'augmentation du financement en propre lequel représente 82 % des dépenses de formation en 2019 contre 62 % en 2018) en vue de faire bénéficier au plus grand nombre de collaborateurs des formations de qualité.

➤ **FORMATION DES MANAGERS DE PROXIMITE :**

Conformément aux objectifs fixés en 2019, 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 une plateforme comportant 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.

Des formations internes sont également réalisées auprès des managers et commerciaux. Ainsi, en 2019, la Direction juridique Groupe a dispensé deux formations RGPD et une formation sur les clauses contractuelles.

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEURS :

Table 48. Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur :

NOMBRE MOYEN D'HEURES DE FORMATION PAR COLLABORATEUR	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO
2018	14	101	35	32	15	20	36	37	28	8	49
2019	17,5	/	34	30	5	18	53	50	148	63,5	21

Table 49. Nombre de certifications obtenues

	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	TOTAL
2018	253	/	78	4	0	15	4	4	0	5	25	388
2019	131	/	70	1	0	9	7	8	1	4	17	250

Table 50. Répartition des formations par domaine :

EN 2019 (%)	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO
REGLEMENTAIRE	2	/	0	0	0	0	0	0	0	NC	20
TECHNIQUE	18	/	90	4	40	66	20	55	50	NC	30
CERTIFICATIONS	27	/	5	96	30	19	40	5	0	NC	5
DEVELOPPEMENT PERSONNEL	5	/	0	0	0	0	20	10	0	NC	5
LANGUES	5	/	0	0	0	5	0	5	50	NC	5
MANAGEMENT	24	/	0	0	0	0	20	5	0	NC	5
METIER	19	/	5	0	30	10	0	20	0	NC	30
TOTAL	100	/	100	100	100	100	100	100	100	100	100

➤ **AMBITIONS 2020 :**

Pour 2020, SQLI souhaite mettre en œuvre les actions suivantes :

- Déployer un parcours de formation groupe auprès des Project managers : construction d'un corpus commun en langue anglaise (sous-titré français) disponible en e-learning afin de développer et enrichir les compétences des Project managers à la gestion de projets (fondamentaux et pratiques de base), Garantir le niveau de certifications nécessaire à l'employabilité des collaborateurs,
- Poursuivre la promotion des formations technique et métier.

3.2.2.3. Diversité et égalité des chances

+ **DESCRIPTION DU RISQUE ET ENJEUX :**

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 :**

➤ **ACCOMPAGNEMENT AU RETOUR A L'EMPLOI :**

SQLI France participe au retour à l'emploi de personnes inactives et accompagne des salariés en reconversion via le dispositif de la POE (Préparation Opérationnelle à l'Emploi). Ce mécanisme permet à une entreprise d'embaucher un demandeur d'emploi à l'issue d'une formation et, le cas échéant, d'une période d'application au sein de l'entreprise, sous forme de tutorat. Ainsi, à l'instar de l'année précédente, des actions de POE ont été menées en 2019 par SQLI au sein des agences de Levallois-Perret et de Bordeaux.

➤ **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 2019, au sein de ses agences françaises, 37 stagiaires, 8 apprentis et 61 contrats de professionnalisation. 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 France se classe en 2020 à la 5^e place du classement « Happy Trainees » pour les entreprises de son secteur d'activité. En outre, en 2019, SQLI a participé à l'évènement IDEATHON, évènement réunissant des personnes de différents horizons (startup, étudiants, entreprises) autour d'un challenge à relever en une journée. A l'issue de cette journée, SQLI a sélectionné la start-up présentant le projet le plus innovant afin de l'assister et lui prodiguer les conseils nécessaires pour mener à bien son projet.

➤ **COMMUNICATION ET SENSIBILISATION SUR LA THEMATHIQUE 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, le Groupe SQLI a organisé courant 2019 un challenge « Handikart » afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs du Groupe aux situations de handicap dans l'entreprise. Ce challenge a été déployé dans la majeure partie des agences européennes du Groupe. Composé d'un quizz en ligne et surtout de compétitions de jeu en ligne « MarioKart », il a permis aux participants (une centaine par équipe) de jouer avec des handicaps pour être sensibilisés aux difficultés mais aussi aux ressources nécessaires pour s'adapter.

En outre, en 2019, la société SQLI France compte 22 de collaborateurs handicapés, soit une progression de 29 % par rapport à l'année 2018.

➤ **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 équivalent 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. Ainsi, en 2019, l'UES SQLI a obtenu la note de 81/100 au titre de l'index « Egalité Femmes Hommes ».

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

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEURS :

Table 51. Nombre de collaborateurs selon le sexe

	2019				2018			
	Femmes		Hommes		Femmes		Hommes	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
SQLI	315	28	807	72	332	27	917	73
ASTON INSTITUT	12	80	3	20	16	84	3	16
SQLI MAROC	180	38	290	62	152	34	300	66
SQLI UK	2	33	4	67	2	33	4	67
SQLI PTY	7	47	8	53	8	38	13	62
SQLI SUISSE	27	17	129	73	22	15	120	85
SQLI BELGIUM	10	28	25	72	13	32	28	68
WAX BELGIQUE	12	48	13	52	10	42	14	58
SQLI SA (Luxembourg)	1	20	4	80	1	20	4	80
STAR REPUBLIC	14	22	51	78	12	18	56	82
OSUDIO	52	25	155	75	44	23	150	77
TOTAL	632	30	1489	70	612	28	1609	72

Table 52. 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 53. Nombre de collaborateurs selon l'âge : En 2018

	- 25ans	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	77	275	279	243	172	117	47	32	6	1
ASTON INSTITUT	0	8	2	2	3	3	0	1	0	0
SQLI MAROC	108	202	84	37	16	0	4	1	0	0
SQLI UK	0	2	1	0	1	2	0	0	0	0
SQLI PTY	0	11	5	3	0	1	1	0	0	0
SQLI SUISSE	6	26	30	32	15	23	7	2	1	0
SQLI BELGIUM	2	8	12	4	4	7	0	3	1	0
WAX BELGIQUE	5	5	9	3	0	1	1	0	0	0
SQLI SA (Luxembourg)	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0
STAR REPUBLIC	1	14	21	14	15	3	0	0	0	0
OSUDIO	12	29	58	28	31	16	17	2	1	0
TOTAL	211	580	502	367	258	175	77	41	9	1

Table 54. 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 55. Nombre de collaborateurs selon l'ancienneté - En 2018

	-2ans	2-5 ans	5-10 ans	10-15 ans	15-20 ans	20-25 ans	+25 ans
SQLI	535	328	184	122	57	16	7
ASTON INSTITUT	6	6	3	3	0	1	0
SQLI MAROC	265	80	62	44	1	0	0
SQLI UK	1	2	3	0	0	0	0
SQLI PTY	7	11	3	0	0	0	0
SQLI SUISSE	48	54	14	19	7	0	0
SQLI BELGIUM	16	8	7	3	7	0	0
WAX BELGIQUE	9	9	6	0	0	0	0
SQLI SA (Luxembourg)	1	1	1	1	1	0	0
STAR REPUBLIC	5	12	25	14	12	0	0
OSUDIO	68	51	45	24	4	2	0
TOTAL	961	562	353	230	89	19	7

Table 56. 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	TOTAL
2018	17	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	21
2019	22	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5	29

Table 57. 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 58. Comparaison entre le salaire moyen des femmes et des hommes - En 2018

	Salaire mensuel moyen brut Femmes			Salaire mensuel moyen brut Hommes		
	Cadres	Employés	Apprentis	Cadres	Employés	Apprentis
SQLI	3563€	2354€	1198€	3933€	2331€	1344€
ASTON INSTITUT	3210€	2189€	/	3611€	/	/
SQLI MAROC	1353€	/	/	1588€	963€	/
SQLI UK	/	2608€	/	9409€	3447€	/
SQLI PTY	/	1978€	/	/	2299€	/
SQLI SUISSE	6972€	5429€	926€	10076€	7084€	/
SQLI BELGIUM	9536€	4116€	1216€	6944€	5309€	/
WAX BELGIQUE	5061€	3800€	/	5874€	3216€	/
SQLI SA (Luxembourg)	/	2351€	/	13984€	5418€	/
STAR REPUBLIC	6044€	3800€	/	5472€	3878€	/
OSUDIO	6500€	3509€	850€	7508€	3963€	850€

➤ AMBITIONS 2020 :

Pour 2020, SQLI ambitionne de mettre en œuvre les actions suivantes :

- Maintenir les actions réalisées dans le cadre de l'insertion des personnes inactives et des jeunes,
- Poursuivre les actions de sensibilisation en matière de handicap auprès des collaborateurs, notamment via le renouvellement du « Handikart Challenge » ainsi que le recours ponctuel aux ESAT/EA,
- Mettre en place un nouveau plan d'actions en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
- Déployer une politique RSE commune au Groupe tout en encourageant les actions de responsabilité sociale locales comme le soutien aux associations

3.2.3. RISQUES LIES AUX MARCHES ET A LA CONDUITE DES AFFAIRES

3.2.3.1. Satisfaction clients

+ DESCRIPTION DU RISQUE ET ENJEUX :

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

En l'absence d'adéquation entre son offre de services et les exigences de ses clients, ou de ses nouveaux clients en cas de croissance externe, le Groupe risque de perdre une partie de sa clientèle ainsi que ses prospects, 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 risques (obligation de résultat vis-à-vis du client).

L'insatisfaction d'un client en cas de défaillance du Groupe à ses obligations contractuelles, ou d'une société achetée dans le cadre de la croissance externe, 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 par ses clients.

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

+ POLITIQUES 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 leur projet et enjeux métiers, le Groupe SQLI adopte une approche end to end, combinée avec un solide core business. Cette approche consiste à définir, designer, construire, maintenir et promouvoir le projet des clients. SQLI a intégré le top 15* des agences dédiées à l'expérience digitale en Europe (*agences de taille intermédiaire ; Source : Forrester).

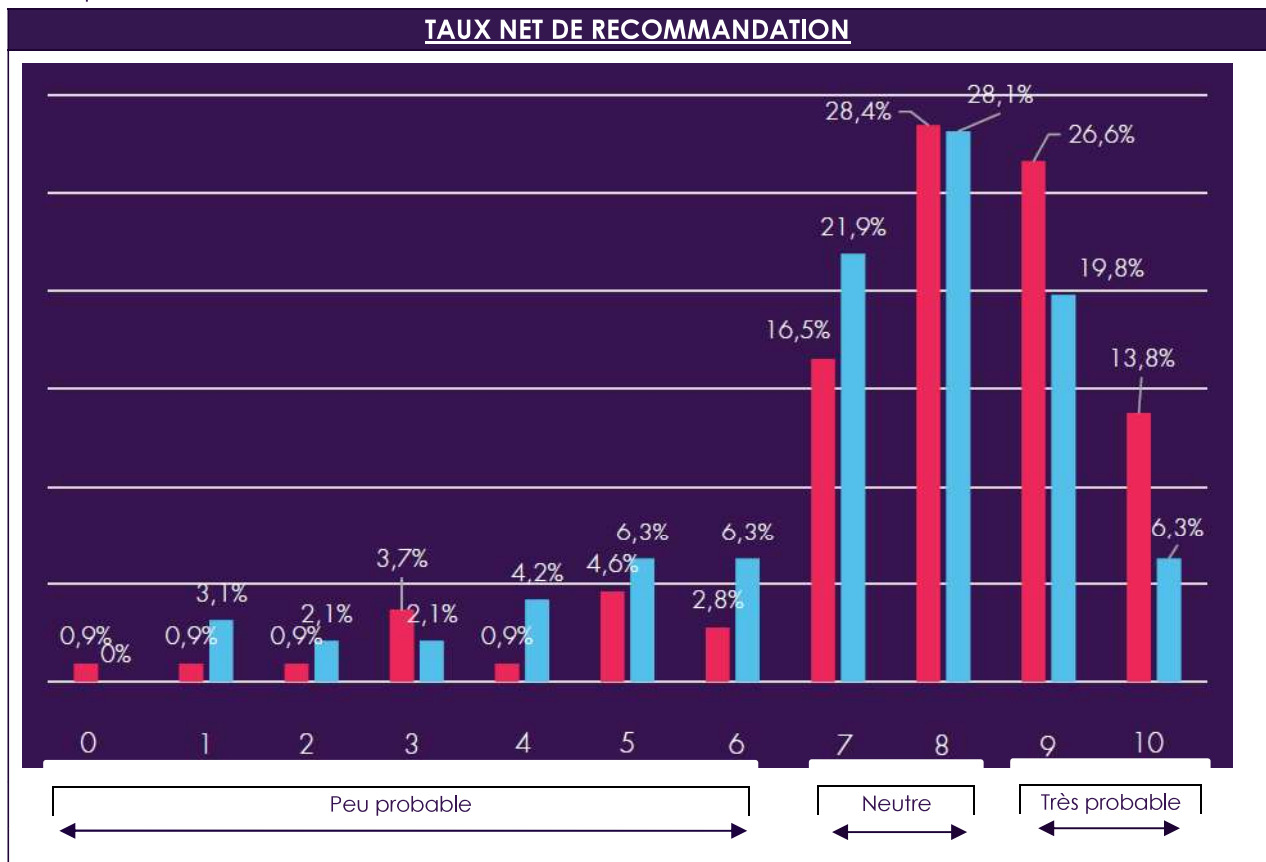
➤ ENQUETES SATISFACTION :

+ Afin de parfaire en permanence la satisfaction de ses clients, SQLI a instauré, à compter de 2018, un dispositif d'amélioration continue via la réalisation d'enquêtes annuelles de satisfaction, lui permettant ainsi de jauger le niveau de satisfaction de ses clients. Dans le cadre de son enquête de satisfaction 2019, le Groupe SQLI a sollicité près de 669 de ses clients en France, Suisse et Belgique. 109 clients sollicités ont ainsi répondu à l'enquête.

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEUR :

En 2019, SQLI a mené une nouvelle enquête satisfaction auprès de ses clients. Dans le cadre de cette enquête satisfaction, 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 :



■ 2018 ■ 2019

En 2019, 85,3 % des clients ayant répondu à l'enquête de satisfaction attribuent à SQLI une note comprise entre 7 et 10/10 contre 76,1 % en 2018, soit une progression de 9,25 points.

➤ **AMBITIONS 2020 :**

Le Groupe SQLI ambitionne pour 2020 d'assurer un niveau élevé de satisfaction de ses clients et leur proposer des offres toujours plus adaptées à leurs enjeux business/métiers.

A ce titre, le Groupe SQLI propose de mettre en œuvre les actions suivantes :

- Faire intervenir la Direction du Groupe dans le cadre de visites auprès des clients,
- Vérifier l'exécution de la value proposition au cours des avant-ventes,
- Former les collaborateurs à la communication auprès des clients (Guide, Workshop de gestion de crise, comité de pilotage),
- Réaliser des animations sales au sein des agences.

3.2.3.2.Sécurité des opérations dont cybersécurité et protection des données

+ DESCRIPTION DU RISQUE ET ENJEUX :

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 :

➤ **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, sonde de prévention d'intrusion,...), sensibilisation des collaborateurs à la sécurité informatique, maintien à jour du parc informatique, réalisation d'audits de sécurité (ISO 27002) par des prestataires externes au moins une fois par an. 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, ...**

➤ **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. Cette Charte est en cours d'adaptation afin de tenir compte des spécificités des filiales du Groupe où elle sera prochainement implémentée (Suisse, Maroc, Belgique, Luxembourg).
- Une Charte de sécurité du développeur a également été élaborée courant 2019 et sera prochainement soumise à l'avis des instances représentatives du personnel. Cette charte formalise les devoirs et droits des développeurs dans le cadre de leurs missions de développement d'applications.

➤ **COMITE RGD :**

- Le Groupe SQLI a institué, courant 2018, un comité RGD 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. Par ailleurs, les Delivery manager sont en charge de vérifier la bonne application des règles groupe en matière de RGD au sein de chacune de leur agence.

➤ **FORMATION RGD**

Conformément aux objectifs fixés en 2019, le Groupe a dispensé à tous les Delivery manager une formation pratique sur le règlement européen sur la protection des données, lesquels sont ensuite chargés de former l'ensemble des collaborateurs intervenant sur ces questions au sein de chacune de leur agence et s'assurer de la bonne implémentation de la formation dispensée. En outre, cette formation est à la libre disposition de tous les collaborateurs du Groupe via intranet (podcast).

➤ **AUDITS RGD**

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

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

SQLI a défini des conditions RGD 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 RGD 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, la Direction juridique du Groupe SQLI valide l'ensemble des conditions RGD applicables à la relation contractuelle, et ce faisant s'assure, si le client souhaite imposer ses propres conditions RGD, que les clauses des conditions RGD SQLI y soient intégrées.

+ PERFORMANCES :

> INDICATEUR :

Table 59. 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 (Liyemba Group)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	TOTAL
2018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2019	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

> AMBITIONS 2020 :

Pour 2020, SQLI ambitionne de mettre en œuvre les actions suivantes :

- Eviter tout incident ou toute violation de la vie privée des clients ainsi que la perte de données clients,
- Rédiger et traduire en anglais la documentation des processus liés à la sécurité des SI en conformité avec la stratégie et les objectifs du Groupe,
- Garantir l'application des processus de sécurité au sein du Groupe,
- Faire participer les équipes IT aux réponses aux appels d'offre des clients sur la partie sécurité en lien avec les équipes métiers et prendre en compte la sécurité du SI au sein des contrats fournisseurs/clients (conformité des exigences sécurité / RGPD),
- Définir et élaborer une stratégie de reprise et de continuité des activités pour la partie critique IT comprenant un plan de gestion de crise,
- Piloter et réaliser des audits de conformité et/ou de sécurité, des analyses de risques, mettre en œuvre des plans de remédiation associés des sites SQLI Levallois et Toulouse (ISO 27001/2/5),
- Gérer les incidents et demandes de sécurité, en coordination avec les correspondants informatiques (réactivité et investigation avancées),
- Mettre en place des systèmes centralisés de détection, de protection et d'investigation de sécurité,
- Sensibiliser et former les collaborateurs aux enjeux de la sécurité des SI,
- Renforcer l'équipe sécurité (identification et nomination d'un référent sécurité par agence ; embauche d'un correspondant sécurité Groupe)
- Embaucher un juriste qui sera spécifiquement en charge des questions RGPD.

3.2.4. RISQUES ETHIQUES ET DE GOUVERNANCE

3.2.4.1. Ethique des affaires et gouvernance d'entreprise

+ **DESCRIPTION DU RISQUE ET ENJEUX :**

- + La transparence et l'éthique sont des valeurs clés du Groupe SQLI.
- + En cas de manquement de l'un de ses collaborateurs 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 pourrait être également, à l'occasion d'un tel incident, remise en cause.
- + Il est donc primordial pour le Groupe SQLI de s'assurer que l'ensemble de ses pratiques respectent les normes éthiques, particulièrement s'agissant de la lutte contre la corruption, le respect des droits de l'Homme ainsi que la protection de l'environnement.
- + En qualité de Groupe international, SQLI doit se doter d'une forte gouvernance et de solides normes éthiques.

+ **POLITIQUES EXISTANTES ET ACTIONS MENEES SUR L'ANNEE :**

➤ **CHARTRE ETHIQUE DES AFFAIRES :**

Le Groupe SQLI conduit ses activités de manière responsable, transparente et éthique. SQLI s'est doté d'un ensemble de principes fondés principalement sur le respect du droit interne et international, formalisé au sein d'une charte éthique. Cette charte concerne notamment les pratiques anticoncurrentielles, la corruption et les conflits d'intérêts, les règles inhérentes au droit de la propriété intellectuelle et le respect des personnes.

➤ **RELATION AVEC SES FOURNISSEURS :**

Le Groupe SQLI promeut auprès de ses sous-traitants les dispositions des conventions fondamentales de l'OIT et contrôle le respect par ses fournisseurs des droits humains fondamentaux. Les fournisseurs et sous-traitants doivent montrer un comportement équitable et conforme aux principes de base en matière de développement durable (droit de l'Homme, travail des enfants, travail dissimulé, confidentialité, propriété intellectuelle, refus de la corruption dans la pratique des affaires, impact sur l'environnement). Préalablement à toute relation commerciale, SQLI s'assure que chaque fournisseur a adhéré à la « Charte éthique des affaires SQLI », s'engageant de ce fait à une évaluation développement durable et autorisant SQLI à conduire des audits. Toute violation d'un principe édicté par la charte est une cause de rupture de la relation commerciale avec le fournisseur.

➤ **LUTTE ANTI-CORRUPTION :**

Le Groupe SQLI invite chacun de ses collaborateurs 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 déontologie basé sur le code Middlednext. Ce code contient 8 mesures importantes portant sur : les règles spécifiques aux agents publics, les cadeaux et invitations, les dons à des organisations caritatives ou politiques, le mécénat, sponsoring, les paiements de facilitation, la surveillance des tiers (fournisseurs, prestataires, clients), les conflits d'intérêts, les enregistrements comptables/les contrôles internes. Ce code est entré en vigueur courant 2019, après consultation et avis favorable des instances représentatives du personnel. La mise en place d'un dispositif interne d'alerte est également en cours de finalisation. A cet effet, SQLI s'est rapprochée de différents prestataires en vue de réaliser une cartographie des risques. Ainsi, le prestataire retenu réalisera en collaboration avec SQLI une cartographie des risques au 1^{er} trimestre 2020.

➤ **FORMATION A LA COMPLIANCE :**

Afin de sensibiliser les managers du Groupe aux enjeux de la compliance et leur permettre de mieux appréhender les risques spécifiques liés à la corruption, SQLI a mis à disposition, en 2019, la formation : « Les principes et outils de la Compliance ». Cette formation, élaborée par des équipes spécialisées en Compliance, Risques numériques et Gestion des risques en entreprise, est disponible en ligne. Une formation physique sera également dispensée courant 2020 sur le thème de l'anti-corruption.

➤ **PREVENTION DES DELITS D'INITIES :**

SQLI a élaboré une note explicative sur la prévention des délits d'initié, accessible en ligne par l'ensemble de ses salariés. Dans ce cadre, SQLI demande à ses principaux cadres et salariés, administrateurs, représentants du CSE ayant accès à des informations sensibles de se conformer aux règles particulières de prévention des délits d'initiés figurant au sein de la note de prévention. Ces salariés ont par ailleurs fait l'objet d'une inscription sur la liste des initiés permanents qui est tenue à la disposition de l'AMF.

➤ **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 mars 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.

➤ **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 dans le cadre des pouvoirs et responsabilités délégués.

➤ **GOUVERNANCE D'ENTREPRISE :**

En 2019, 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 15 fois en 2019.

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEURS :

- Ethique des affaires :

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

Table 60. Gouvernance d'entreprise :

SQLI	% DE FEMMES DANS LES INSTANCES DIRIGEANTES	TAUX DE PARTICIPATION AUX REUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
2018	33 %	100 %
2019	37,5 %	90 %

➤ AMBITIONS 2020 :

- Dans le cadre de sa lutte contre la corruption, SQLI entend, outre faire scrupuleusement respecter son code de déontologie, poursuivre la sensibilisation de ses collaborateurs et dirigeants à l'anticorruption. Par ailleurs, SQLI envisage d'élaborer pour fin 2020 un code de déontologie applicable aux membres de son conseil d'administration.
- 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.

3.2.5. RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

3.2.5.1. Impact environnemental

+ DESCRIPTION DU RISQUE ET ENJEUX :

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'énergie au sein du Groupe (électricité/gaz).

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 :**➤ 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 Green IT tels que visioconférences). 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 au Collège Louis Blériot de Levallois-Perret des 90 corbeilles individuelles dont elle n'a désormais plus l'utilité.

En outre, 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.

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.

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.

➤ LOCAUX HQE :

Dans le cadre de sa démarche environnementale, SQLI s'efforce de privilégier la location de bâtiments certifiés HQE (certification Haute Qualité Environnementale permettant de valoriser les performances des bâtiments mais également de réduire ses consommations, son impact environnemental et améliorer la santé et le confort des utilisateurs). En 2019, l'agence de Nantes a ainsi déménagé au sein de locaux s'inspirant de la certification HQE.

+ PERFORMANCES :

➤ INDICATEURS :

Table 61. Consommation d'électricité

	Consommation d'électricité au sein du Groupe					
	2018			2019		
	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	212,829	3/8	35%	855,114	4/8	69%
ASTON INSTITUT	19,441	1/3	26%	195,349	2/3	87%
SQLI MAROC	611,680	3/3	100%	234,789	2/3	30%
SQLI SUISSE	66,055	2/2	100%	54,610	½	54%
SQLI BELGIUM	17,842	1/1	100%	16,145	1/1	100%
WAX BELGIQUE	30,954	1/1	100%	NC	/	/
SQLI SA (Luxembourg)	1,703	1/1	100%	1,250	1/1	100%
STAR REPUBLIC	88,042	2/2	100%	53,440	2/2	100%
TOTAL	1048,546			1 410,699	65%	

*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

Les filiales SQLI UK, SQLI PTY, Osudio et Wax Belgique n'ayant pas reporté leur taux de restitution ont été exclues du périmètre pour l'année 2019 ;

Le taux de restitution global des établissements des filiales incluses dans le périmètre de reporting est de 65% sur l'année 2019.

Table 62. 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 2018 (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
SQLI / ASTON INSTITUT	150 745	7 572	146 070	44 943
TOTAL	158 317		191 013	

Le calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux transports porte sur les déplacements par train et par avion du personnel SQLI 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 publiés par le DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs) pour l'année 2018 et sur la base des facteurs d'émissions présents dans la Base Carbone® de l'ADEME pour l'année 2019.

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) pour les années 2018 et 2019.

Table 63. Consommation de papier

CONSOMMATION DE PAPIER (EN KG)												
	SQLI	ASTON INSTITUT	SQLI MAROC	SQLI PTY	SQLI UK	SQLI SUISSE	SQLI BELGIUM	WAX BELGIQUE	SQLI SA (Luxembourg)	STAR REPUBLIC	OSUDIO	TOTAL
2019	255	88	50	NC	50	500	350	100	30	NC	600	2023
2018	810		617	NC	NC	500	205	25	25	NC	230	2412

AMBITIONS 2020 :

SQLI entend poursuivre les bonnes pratiques environnementales instaurées au sein du Groupe afin de limiter sa consommation d'énergie et de papier et s'engager dans une démarche responsable en matière de tri des déchets, en implémentant un système de tri sélectif au sein de l'ensemble de ses agences françaises. Par ailleurs, SQLI envisage de procéder au recyclage de ses cartouches d'impression via la société CONIBI, spécialisée dans la collecte et le recyclage des cartouches d'impression (étude en cours).

3.3. NOTE METHODOLOGIQUE SUR LE REPORTING

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

Il est réalisé par le service juridique du Groupe SQLI, lequel 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.

3.3.1. 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.

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, 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 ;
- + Pour la consommation de papier : l'ensemble des sociétés du Groupe SQLI à l'exclusion des sociétés STAR REPUBLIC et SQLI PTY.
- + Les acronymes « NC » et « NA » mentionnés dans la présente déclaration signifient respectivement « Non Communiqué » et « Non Applicable ».

3.3.2. 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 2019.
- + 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 31/12/2019 ayant réalisé leur entretien annuel / nombre total de salariés présents au 31/12/2019. 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 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 2019 / nombre total de recrutements en 2019) x 100.

3.3.3. 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 669 de nos clients situés en France, Suisse, Belgique.
- + 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.

3.3.4. 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 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.

Les filiales SQLI UK, SQLI PTY, Osudio et Wax Belgique n'ayant pas reporté leur taux de restitution ont été exclues du périmètre de reporting pour l'année 2019.

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 2019.

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 ».

3.4. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

SQLI

Exercice clos le 31 décembre 2019

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

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 2019 (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 3000¹ :

- 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 en matière sociale et environnementale ainsi que 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 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 ;
- 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), 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, Osudio ;
- 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 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 ;

¹ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- 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 29% des données consolidées sélectionnées pour ces tests (29% des effectifs) ;
- 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 4 personnes et se sont déroulés entre février 2020 et avril 2020 sur une durée totale d'intervention de cinq semaines.

Nous avons mené 4 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la direction des ressources humaines, la direction juridique, la direction marketing et communication.

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 1^{er} avril 2020

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés

Jean-François Bélorgey
Associé

Eric Mugnier
Associé, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Effectif total Répartition de l'effectif par sexe Taux de turnover volontaire Le pourcentage de collaborateurs ayant fait l'objet d'un examen régulier de leur performance et de leur développement professionnel au cours de l'année Le pourcentage de recrutements issus du système de cooptation Nombre de certifications obtenues	Résultats de la politique de recrutement Résultats du système de cooptation Résultats du programme de prévention des risques psychosociaux Résultats de la politique de développement
Informations environnementales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Consommations d'électricité (MWh) Les émissions de GES liées au transport	
Informations sociétales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Taux net de recommandation	Les résultats de l'organisation du Comité RGD L'application de la charte éthique des affaires Le dispositif de l'enquête de satisfaction client