

# Déclaration de performance extra-financière

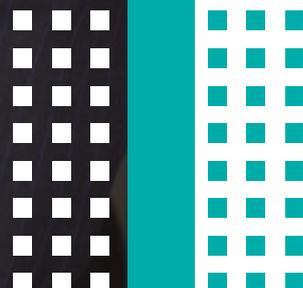
2020



Une année de  
transitions  
**Positives**



**inetum.**  
Positive digital flow



# Message du Président

Vincent ROUAIX



Performance, résilience, agilité et pertinence de notre ambition.

Mesdames, Messieurs, cher(e)s actionnaires,

L'année 2020 a été singulièrement marquée par plusieurs évènements majeurs.

En premier lieu, ce fut une année marquée par une **crise sanitaire sans précédent** qui a frappé l'ensemble des secteurs à l'échelle mondiale, nous obligeant à adapter notre fonctionnement opérationnel afin de minimiser les conséquences de cette pandémie inédite.

Une année charnière pour le Groupe notamment grâce à l'acquisition majeure de IECISA, projetant ainsi le Groupe dans une nouvelle ère au service d'une stratégie de croissance déployée sur l'ensemble de nos marchés. Au-delà du renforcement des positions du Groupe en Amérique latine et en Ibérie et auprès des grands donneurs d'ordre hispaniques apportés par IECISA, cette opération enrichit nos expertises et complète notre catalogue d'offres de solutions dans plusieurs domaines tels que l'intégration SAP, le Digital et les domaines du Transport, de la mobilité, de l'identité numérique ou de la santé.

Cette année décisive est également marquée par l'éclosion d'une **nouvelle identité** au 1er janvier 2021, nous sommes officiellement devenus **Inetum**. Un nom à notre image, reflet de nos valeurs, de notre ADN qui puise ses racines latines dans le mot "incrementum" signifiant croissance, au service de notre ambition de développement tant économique qu'humain. Une ambition incarnée, marquant notre vision « Positive digital flow », une identité qui reflète une stratégie, une ambition renouvelée pour faire face à un environnement technologique mouvant (IA, IoT, 5G, environnements virtuels, informatique quantique...).

**Le Groupe a démontré la résilience de son modèle d'affaires face à une crise sanitaire inédite.** La crise provoquée par l'épidémie de coronavirus a révélé au grand jour la résilience de notre modèle d'affaires. En effet notre priorité fut d'assurer la protection et la sécurité de l'ensemble de nos collaborateurs (maintien de salaire, communication solidaire, soutien psychologique...), puis de mettre en œuvre un ensemble de mesures aux fins de répondre aux besoins et attentes de nos clients (assurer la continuité des services pour l'ensemble des clients grâce au recours au télétravail en limitant au strict minimum le travail sur nos sites ou sur les sites clients).

En tant qu'entreprise soucieuse de sa responsabilité sociale, nous avons su une nouvelle fois être réactifs en mettant, par exemple, notre expertise et notre technologie Botfoundry au service du déploiement d'un chatbot d'information grand public sur l'épidémie du Covid-19. Nous sommes également fiers de contribuer à la lutte contre le virus à travers nos solutions déployées en centres hospitaliers publics, dans les laboratoires de recherche privés ou encore dans les systèmes de gestion des appels des services d'urgences.

Ils démontrent notre capacité à répondre ensemble, collectivement, aux attentes de nos clients par notre créativité et notre ingéniosité afin de trouver les solutions adéquates en nous permettant, comme toujours, de faire la différence.

Forts de la solidité de notre modèle, de l'engagement de nos collaborateurs, de la confiance durable de nos clients et de notre actionnaire, nous sommes convaincus que nous sortirons de cette période inédite, renforcés des enseignements qu'elle nous aura apportés.

Enfin, c'est dans ce contexte, et malgré des éléments macro-économiques défavorables, que l'année 2020 fut marquée par une croissance du chiffre d'affaires du Groupe (+21,6%) notamment du fait de l'acquisition de IECISA en 2020 et un maintien du niveau de la marge (6,3% d'EBIT en 2019 vs. 6,2% en 2020). Notons que malgré ce contexte défavorable, cela n'a pas entravé le recrutement de **plus de 4 600 nouveaux talents**. Le Groupe compte, à la clôture de l'exercice 2020, plus de 22 300 collaborateurs dans 26 pays.

La **clôture de notre plan BOOST2020** est également intervenue en 2020, confortant notre positionnement à l'international (près de 60% de notre chiffre d'affaires). Le Groupe a en effet consolidé sa présence auprès des entreprises européennes dans de nombreux secteurs et dispose désormais d'un portefeuille solide d'ETI comptant pour un quart de notre chiffre d'affaires. Si la crise sanitaire nous a empêché d'atteindre nos objectifs d'amélioration de marge, le plan **BOOST2020** a toutefois stabilisé notre marge opérationnelle et posé les fondements de notre nouveau plan stratégique.

2021, constitue donc la première année de **notre plan « UPSCALE 2023 »**, qui doit permettre au Groupe, dans la continuité des actions engagées avec BOOST2020, de confirmer notre position d'acteur majeur de la transformation digitale. On observe que les mesures prises en 2020 vont aussi permettre au Groupe de bénéficier de la reprise d'activité constatée au dernier trimestre et de l'accélération du Digital Flow dans tous les secteurs d'activité et les pays où nous opérons. Nous renforcerons au cours de l'année 2021 nos expertises, consoliderons l'ensemble de nos périmètres afin d'atteindre la taille critique sur tous nos marchés.

**Cette capacité de transformation permanente que nous entendons partager avec nos clients** s'est illustrée à travers plusieurs succès notables. Nous sommes ainsi la première ESN à obtenir, en juin 2020, le label Afaq Entreprise Innovante décerné par l'Afnor. De même, notre action dans le secteur industriel a permis de contribuer à l'élaboration d'Axelle, le premier concept machine à matérialiser le modèle de l'Industrie 4.0. Un axe de développement est mis en place stratégiquement à l'aube de la réindustrialisation des pays occidentaux.

Je tiens à remercier l'ensemble des collaborateurs du Groupe pour leur mobilisation et leur engagement infaillible dans un contexte sanitaire critique, en accord avec les valeurs véhiculées au sein du Groupe : esprit de solidarité, bienveillance, excellence et engagement.

Notre engagement sera plus que jamais de construire avec nos talents et pour nos clients la culture du digital flow.



# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



## 1. S'engager collectivement, progresser durablement 6

- 1.1. Modèle d'affaires \_\_\_\_\_ 7
- 1.2. Présentation des risques \_\_\_\_\_ 9
- 1.3. Notre méthodologie \_\_\_\_\_ 11
- 1.4. Nos enjeux de demain \_\_\_\_\_ 12

## 2. Garantir des opportunités de carrière variées et multiples dans un environnement attractif 14

- 2.1. Le recrutement, un pilier de notre stratégie \_\_\_\_\_ 14
- 2.2. Le Groupe Inetum multiplie les initiatives pour  
fidéliser ses talents \_\_\_\_\_ 15
- 2.3. Le Groupe s'emploie à garantir un cadre de travail  
sécurisé et propice à l'expression des talents \_\_\_\_\_ 18
- 2.4. Le groupe Inetum fait de la formation un axe fort  
de sa politique RH \_\_\_\_\_ 20
- 2.5. Le groupe Inetum place la diversité au cœur  
de sa politique RH \_\_\_\_\_ 22

## 3. Être partenaire de confiance de nos parties prenantes 24

- 3.1. La conformité de l'éthique, au cœur des activités  
du Groupe \_\_\_\_\_ 24
- 3.2. L'accompagnement de nos clients vers une transition  
numérique responsable et durable \_\_\_\_\_ 31

## 4. Agir pour une planète durable 35

- 4.1. Une empreinte régionale forte \_\_\_\_\_ 35

## 5. Agir pour une planète durable (Groupe) 37

- 5.1. Réduction de l'empreinte CO<sub>2</sub> liée aux déplacements \_\_\_\_\_ 37
- 5.2. Réduction de l'empreinte CO<sub>2</sub> liée à l'utilisation  
des ressources \_\_\_\_\_ 38
- 5.3. Nos labels RSE \_\_\_\_\_ 41

## 6. Les indicateurs de performance extra-financière (KPI-s) 42

- 6.1. KPIs - Garantir des opportunités de carrière variées  
et multiples dans un environnement attractif \_\_\_\_\_ 42
- 6.2. KPIs - Être un partenaire de confiance de nos parties  
prenantes \_\_\_\_\_ 44
- 6.3. KPIs - L'accompagnement de nos clients vers une  
transition numérique responsable et durable \_\_\_\_\_ 44
- 6.4. KPIs - Agir pour une planète durable \_\_\_\_\_ 45

## 7. Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière 47

# 1. S'ENGAGER COLLECTIVEMENT, PROGRESSER DURABLEMENT



Le groupe Inetum est engagé depuis plusieurs années dans une politique de Responsabilité d'Entreprise volontariste en cohérence avec les exigences économiques de ses activités et en lien étroit avec la mutation profonde de la société. L'engagement de nos collaborateurs, la recherche de l'excellence et de l'innovation permanente, c'est l'état d'esprit qui anime nos équipes pour accompagner nos clients dans leur transformation digitale, et participer ainsi, ensemble, à la construction d'un avenir durable. Cet engagement volontariste impose de faire évoluer notre regard sur le monde et d'œuvrer avec nos parties prenantes pour un monde durable. Ce projet d'entreprise, c'est avant tout le partage de valeurs communes avec nos équipes : l'Ambition, l'Esprit d'équipe, l'Engagement, l'Innovation et la Responsabilité sociétale.

Dans le présent chapitre 2, le groupe Inetum présente sa stratégie en matière de Responsabilité Sociale, Environnementale et Sociétale de manière à répondre notamment aux nouvelles exigences de la Déclaration de Performance Extra-Financière<sup>3</sup>. Cette Déclaration expose, d'une part, les principaux risques extra-financiers du Groupe, et d'autre part, les politiques mises en œuvre pour y répondre, suivies et mesurées par des indicateurs de performance et leurs résultats. Cette présentation inclue le modèle d'affaires du Groupe détaillé au Point 2.1.1 du présent document ainsi qu'une cartographie des risques telle que résumée au Point 2.1.2. Inetum s'étant engagé de longue date en matière de responsabilité sociale, environnementale et sociétale, le Point 2.1.4 intègre les politiques et actions mises en œuvre depuis plusieurs années aux fins de répondre aux risques principaux liés à la RSE.

(3) DPEF - Établie en application notamment de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, issu de l'ordonnance n°2017-1180 ayant transposé la Directive 2014/95/UE du Parlement Européen et du Conseil du 22 octobre 2014 portant sur la publication d'informations non financières



### 1.1. MODÈLE D'AFFAIRES

#### Nos forces

**NOTRE INDUSTRIE**  
déployée en proximité  
à l'international.

#### NOS TALENTS

+de  
**27 000** collaborateurs  
dans **26** pays.

#### NOTRE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

2020  
**1,966**  
milliard d'euros  
de chiffre d'affaires

#### NOS PARTENARIATS

en collaborant avec  
les meilleurs acteurs  
de notre écosystème.

#### NOTRE CAPACITÉ D'INNOVATION

intégrant les enjeux  
environnementaux.

#### Nos expertises



##### PROXIMITÉ ET AGILITÉ

21 centres de services en  
France et à l'international.



##### INNOVATION

**7 Fablabs**  
Paris, Nantes, Lyon, Gand,  
Lisbonne, Madrid, Casablanca  
(Varsovie en 2021)



##### INDUSTRIALISATION ET AUTOMATISATION

+ de réactivité  
+ de qualité  
+ de productivité

#### 7 SECTEURS D'ACTIVITÉS

Accompagner le renouvellement numérique de nos clients et relever à  
leurs côtés leurs défis commerciaux.



#### 6 ACTIVITÉS

Nous co-construisons des solutions concrètes et agiles qui s'intègrent  
dans l'écosystème unique de chaque client.



#### 10 PRACTICES GROUPE



#### ALLIANCES GROUPE

SAP, Microsoft,  
Oracle, Salesforce

AWS, IBM, Sage,  
HRAccess, Google

PTC, Siemens,  
Dassault

#### 5 VALEURS & PRINCIPES D'ACTION



**#solidarité**

Nous avons un esprit  
entrepreneurial solidaire.



# PROGRESSER DURABLEMENT

## Valeur créée pour nos parties prenantes

### NOS CLIENTS

Une expertise et des différences au service des enjeux stratégiques de nos clients.

### NOS COLLABORATEURS

Des opportunités de carrière variées et multiples dans un environnement attractif.

### NOS INVESTISSEURS

Une création de valeurs et un développement de long terme.

### NOS FOURNISSEURS

Une gestion du risque et excellence en matière d'éthique dans nos chaînes d'approvisionnement de manière responsable et éthique.

### POUR LA SOCIÉTÉ ENTIÈRE

Rendre l'innovation utile au plus grand nombre et proposer des solutions durables aux impacts positifs tout en réduisant notre impact carbone.

Toujours + de proximité et d'agilité pour accompagner efficacement nos clients jusqu'à la réussite de leurs projets.

Attirer, fidéliser et former les collaborateurs et collaboratrices dans un environnement propice à l'expression des talents

**+ 4 200** nouveaux collaborateurs

**+3,3/5** note sur la plateforme Glassdoor

**+7 900** formations

**Most attractive Employers**



Une croissance durable

**+ 23 %** de chiffre d'affaires

- Chaîne d'approvisionnement durable.

- Evaluation **ecovadis**

Offres de solutions innovantes et durables.

Contribution à l'économie circulaire gestion des DEEE.

Réduire notre impact carbone.



#### #ambition

Notre puissance locale crée notre réussite globale.



#### #excellence

Notre culture de l'excellence naît de notre audace.



#### #engagement

Nous évoluons en restant proche de nos clients et de nos équipes.



#### #innovation

Nous co-inventons en permanence l'activité technologique de nos clients.

## 1.2 PRÉSENTATION DES RISQUES

### AU SEIN DU GROUPE Inetum, LA RSE C'EST L'AFFAIRE DE TOUS

Dès 2006, le groupe Inetum a pris des initiatives pour sensibiliser ses équipes aux enjeux environnementaux et aux impacts de son activité sur son milieu. L'objectif : identifier les bonnes pratiques et mettre en avant certaines actions concrètes pour les partager avec nos collaborateurs et partenaires économiques. L'animation et le déploiement de cette démarche relèvent, selon les pays et les sites, des services en charge des Achats, des Ressources Humaines, de la Compliance, des Services Généraux ou du service Qualité, ou sont parfois directement supervisés par la Direction générale du pays concerné.

### NOS RISQUES RSE : UNE SOURCE D'OPPORTUNITÉS

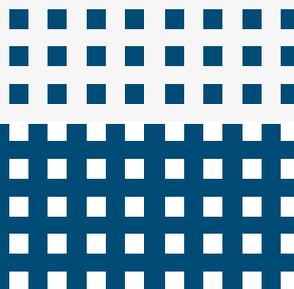
Le groupe Inetum procède une fois par an à une revue des risques sociaux, sociétaux et environnementaux qui pourraient avoir un effet défavorable et significatif sur son business model, son image et sa réputation.

Cette identification des risques repose sur une démarche collaborative à laquelle sont associées l'ensemble des directions du groupe Inetum et ses filiales. Le Comité d'analyse et de réflexion des principaux risques se réunit une fois par an et des réunions périodiques sont menées avec les pays où chaque filiale dispose d'interlocuteurs dédiés.

Dans une activité de services confrontée à la rareté de certaines compétences et aux nouveaux besoins des clients, les risques liés aux ressources humaines occupent naturellement une place importante, tout comme les risques en lien avec le respect des réglementations et l'application des lois et codes. A contrario, le groupe Inetum ne possède pas d'équipements de type datacenters. Seul l'impact de notre activité propre est pris en compte dans notre démarche environnementale.

### MONTRONS LA VOIE D'UN AVENIR DURABLE

Après avoir procédé à leur identification et à leur analyse, il nous est également apparu que la gestion des risques offre l'opportunité d'innover et de mettre en œuvre des actions créatrices de valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes. C'est ce que nous souhaitons montrer à travers ce tableau qui nous ouvre la voie pour créer un monde meilleur et un avenir durable pour tous.



Risques	Exposition au risque	Gestion des risques	Opportunités	Enjeux	KPIs
<b>Risque lié au recrutement des talents</b>	<b>Élevé</b>	Renforcer les partenariats avec les écoles / Une politique événementielle pour recruter Autrement / Favoriser les programmes D'alternance pour les jeunes générations / Un programme chance gagnant-gagnant / un programme de cooptation animé régulièrement.	<b>Garantir des opportunités de carrière variées et multiples dans un environnement attractif</b>	<b>Attirer les talents</b>	Certification most attractive employers Objectifs : amélioration de notre Certification Most Attractive Employers
<b>Risque lié à la fidélisation des talents</b>	<b>Élevé</b>	Individualisation du parcours de carrière Parcours de pré-intégration et d'intégration / Un dispositif permanent d'évaluation pour proposer des perspectives de carrières motivantes / Encourager la mobilité /		<b>Fidéliser nos collaboratrices et collaborateurs</b>	<b>Turnover</b> Objectifs : en deçà de la tendance de marché
<b>Risque lié à la santé, la sécurité et aux bien-être des collaborateurs</b>	<b>Élevé</b>	Actions en faveur de la prévention des risques, de la santé et de la qualité de vie au travail Baromètre de satisfaction du bien-être et de qualité de vie au travail Gestion du télétravail comme nouvelle organisation de travail.		<b>Garantir un cadre de travail sécurisé et propice à l'expression des talents</b>	
<b>Adapter les compétences de nos collaborateurs aux besoins de nos clients</b>	<b>Élevé</b>	Le e-learning au soutien de la stratégie de formation Accompagner les parcours professionnels des collaborateurs, développer les compétences des collaborateurs – les universités Inetum Accompagner la transformation et initiation aux métiers de demain.		<b>Adapter nos métiers et développer nos compétences</b> <b>Formation de nos collaborateurs aux nouvelles technologies</b> <b>Initiation aux métiers de demain</b>	<b>Formations</b> Nombre de personnes formées Objectifs : Augmentation du nombre de personnes formées
<b>S'engager en faveur de la diversité et l'égalité des chances</b>	<b>Modéré</b>	Des actions ciblées en faveur du Handicap / Diversité multigénérationnelle Déploiement et sensibilisation égalité professionnelle femmes-hommes partenariats afin de favoriser le leadership des femmes.		<b>Être en phase avec la diversité sociale de notre écosystème</b>	Nombre de personnes en situation de handicap ; taux d'emploi Objectifs : amélioration pour les deux indicateurs Index égalité professionnelle : maintien
<b>Risque lié au non-respect des lois, des réglementations et des règles de conformité</b>	<b>Élevé</b>	Une direction engagée Un Comité de la Compliance Un pôle Compliance dédié / un réseau de Compliance officers animé par le Group Compliance Officer en charge de l'application des politiques Groupe dans l'ensemble des filiales Un programme de compliance déployé : charte éthique, politique cadeaux et hospitalité, dispositif d'alerte interne, politique sur les partenaires commerciaux Procédures de contrôles implémentées.	<b>Devenir le partenaire de confiance pour nos parties prenantes</b>	<b>Être un acteur responsable dans la gestion de nos activités</b>	<b>Plan 2022 – Programme de sensibilisation éthique / conformité / compliance</b> Sensibilisation e-learning de l'ensemble des salariés du Groupe Objectifs : - 2021- e-learning Area France –30 % - 2022 – e-learning Groupe lancé sur l'ensemble des filiales du Groupe
		La désignation de Délégués à la protection des données Le déploiement d'une formation à l'attention de l'ensemble des collaborateurs Mise en conformité de la politique contractuelle Groupe Programme de gestion des cybers attaques Une gouvernance déployée.		<b>Garantir la protection des données de l'ensemble de nos parties prenantes</b> <b>Être le garant d'un système sécurisé</b>	En 2020, 444 demandes d'accès à des données personnelles ont été traitées contre 239 en 2019 (périmètre France)
		Une charte achat Groupe pour une relation durable avec nos partenaires Plan de vigilance Référéncement des tiers (loi vigilance / loi Sapin II).		<b>Garantir le respect de ses valeurs au sein d'une chaîne d'approvisionnement responsable et durable</b>	<b>Évaluation des tiers et mise en place d'une politique d'achat responsable</b> Objectif 2021 : Évaluation des Top 30 fournisseurs stratégiques Groupe Évaluation des Top 20 fournisseurs stratégiques locaux – les grands pays du Groupe (France, Espagne, Portugal, Belgique) Cartographie le risque fournisseur
<b>Risques liés à l'offre clients</b>	<b>Faible</b>	Être un acteur responsable Réduire notre empreinte carbone et celle de nos partenaires Adapter nos métiers à la demande de nos clients Anticiper l'évolution de nos métiers et de nos talents pour servir le client et la stratégie du Groupe.	<b>Accompagner nos clients vers une transition numérique et durable</b>	<b>Générer de la valeur pour nos clients par le biais de solutions innovantes et durables</b>	Nombre de nouvelles offres à destination de nos clients intégrant une dimension environnementale, sociale ou sociétale objectifs : amélioration
<b>S'engager envers la Société</b>	<b>Faible</b>	Mécénats avec des associations caritatives Opérations de don du sang Partenariats avec des associations dans le domaine du développement économique.	<b>Agir pour une planète durable</b>	<b>Apporter notre soutien à ceux qui en ont besoin</b>	Politique de mécénat de compétences
<b>Réduire l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre</b>	<b>Faible</b>	Optimisation de la consommation des ressources Développement des énergies renouvelables pour couvrir la consommation électrique Réduction de l'empreinte carbone liée aux déplacements Retraitement des équipements électriques et électroniques		<b>Réduire notre empreinte carbone liée à nos déplacements et maîtriser l'utilisation de nos ressources</b>	<b>Plan 2022 – D3E</b> Taux de valorisation (sur un périmètre constant) Optimisation du recyclage via des opérations telles que « Seconde vie », dons aux associations.

## 1.3 NOTRE MÉTHODOLOGIE

### LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE : UNE CONCEPTION COLLABORATIVE ET TRANSVERSE

Ce rapport est le résultat d'un travail collaboratif mené conjointement avec les directions des ressources humaines, juridiques, qualité et l'ensemble des correspondants RSE des filiales du Groupe. Le groupe Inetum s'attache à produire les informations extra-financières les plus pertinentes au regard de son modèle d'affaires, de ses activités et des principaux enjeux et risques du groupe.

#### IDENTIFIER ET COLLECTER

Le processus d'identification et de recueil de l'information a été mené sur l'ensemble du périmètre Groupe en s'appuyant sur un protocole de reporting revu chaque année pour intégrer les changements de périmètre du Groupe et les nouvelles exigences réglementaires.

Sur la base de la réglementation en vigueur et prenant en compte les spécificités de son activité, le groupe Inetum mesure sa progression dans les principaux domaines de la responsabilité sociétale de l'entreprise : le domaine social, le respect de l'environnement, les achats responsables et l'éthique des affaires.

Pour les indicateurs sociaux, ils recouvrent l'ensemble du périmètre à l'exclusion des sociétés acquises au cours de l'exercice écoulé et les sociétés dont l'effectif est inférieur à 20 salariés, à savoir :

- Pour l'exercice 2020, les pays suivants n'ont pas été retenus dans les données sociales compte tenu de leur faible effectif : Angleterre (6 salariés), Angola (3 salariés), Autriche (2 salariés), Chine (4 salariés), Egypte (6 salariés) ; Emirats Arabes Unis (6 salariés), USA (14 salariés), Mozambique (1 salarié), Singapour (15 salariés), UK (5 salariés).
- Les sociétés du groupe IECISA acquises en avril 2020 ont été exclues du périmètre. Les sociétés IECISA présentes en Espagne et en Amérique latine comptent environ 2927 salariés.

Par ailleurs, dans le cadre de ce rapport, les stagiaires et le dirigeant ont été exclus de l'effectif et des différents indicateurs calculés.

En matière de formation, à partir du moment où un collaborateur effectue une journée complète de formation, les heures comptabilisées afférentes sont celles des horaires collectifs de travail du groupe Inetum, à savoir 7 heures et 24 minutes.

S'agissant des indicateurs environnementaux, le périmètre relatif aux données transport concerne uniquement la France (9 866 Salariés), le Portugal (1 967 Salariés), la Belgique (1 532 Salariés), le Maroc (361 Salariés), Tunisie (190 Salariés) et l'Espagne hors IECISA (3 117 Salariés).

Le périmètre D3E concerne uniquement la France (9 866 Salariés), l'Espagne hors IECISA (3 117 Salariés) et la Belgique (1 532 Salariés).

Nota : Sur le périmètre D3E, le Maroc n'est pas intégré dans le périmètre d'analyse car leurs effectifs ne contribuent pas de façon significative à ces mesures.

#### ÉCHANGER ET PARTAGER

La base documentaire ainsi collectée a été ordonnée et structurée. Un atelier collaboratif, mené avec l'ensemble des départements du groupe Inetum impliqués dans la conception de ce document, a permis d'établir une trame détaillée de la DPEF et de fixer la ligne éditoriale.



## 1.4 NOS ENJEUX DE DEMAIN

### GARANTIR À NOS COLLABORATEURS DES OPPORTUNITÉS DE CARRIÈRE VARIÉES ET MULTIPLES DANS UN ENVIRONNEMENT ATTRACTIF

#### 1/ ATTIRER LES TALENTS

Comme nos concurrents, nous sommes confrontés à la pénurie des talents qui touche les métiers du numérique. Il est donc primordial de se démarquer pour attirer les meilleurs candidats, dotés des compétences adéquates et ayant le sens du service pour accompagner la transformation numérique de nos clients. Nous menons donc depuis plusieurs années de nombreuses actions pour détecter et attirer les talents : partenariats avec les grandes écoles, développement de la marque employeur tant en interne qu'en externe, accueil et accompagnement de stagiaires et d'alternants avec l'objectif de les recruter à l'issue de leurs études, dispositif de reconversion professionnelle sur nos métiers, animation d'un programme de cooptation pour que nos collaborateurs soient également ambassadeurs de notre marque.

#### 2/ FIDÉLISER NOS COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS

La qualité de nos prestations et la pérennité de nos activités sont étroitement liées à la stabilité de nos équipes, dont l'engagement dans la durée dépend de notre capacité à les fidéliser. Aussi, leur évolution professionnelle, la gestion de leur carrière, les mobilités fonctionnelles ou géographiques sont au centre de nos attentions.

Nous veillons aussi à leur bien-être et encourageons les initiatives améliorant la qualité de vie au travail et l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Ces sujets ont été plus que jamais d'actualité en 2020, et nous avons développé de nouveaux dispositifs d'accompagnement pour nous adapter au mieux aux conséquences de la crise sanitaire et du recours massif au télétravail.

#### 3/GARANTIR UN CADRE DE TRAVAIL SÉCURISÉ ET PROPICE A L'EXPRESSION DES TALENTS

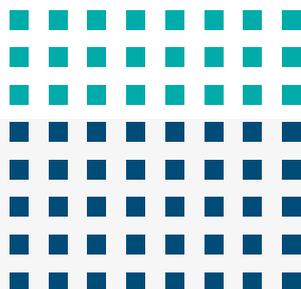
Nous sommes soucieux de garantir un cadre de travail sécurisé et agréable à l'ensemble de nos collaborateurs, convaincus que cela contribue à l'expression de leurs talents. Nous déployons différentes actions et programmes en ce sens depuis plusieurs années au-delà des dispositions légales en vigueur. En 2020, la crise sanitaire nous a poussés à prendre encore plus fortement la mesure de ce risque et prendre des mesures adaptées pour maintenir les meilleures conditions d'activité possibles.

#### 4/ DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

Tout va très vite dans l'ère du numérique. Face à des cycles d'innovation technologique de plus en plus rapides, nos collaborateurs doivent sans cesse faire évoluer leurs compétences pour répondre aux attentes de nos clients et les accompagner sur le long terme. Nous avons donc établi un programme de formation ambitieux. Il est la certitude de développer notre agilité collective et d'acquérir les compétences nécessaires dans un monde en perpétuelle évolution.

#### 5/ FAVORISER LA DIVERSITÉ

Nous percevons la diversité comme un levier de performance. C'est pour cela que nous menons une politique volontariste en faveur de l'égalité professionnelle et de l'accès à l'emploi. Ainsi, nous encourageons l'inclusion de personnes en situation de handicap, promovons la diversité culturelle et favorisons le partage entre les générations. Au-delà de l'aspect éthique, nous voyons dans cette démarche un moyen d'élargir nos sources de recrutements, de faire éclore de nouveaux talents et d'enrichir notre intelligence collective.



## AGIR SELON DES VALEURS PARTAGÉES

### 1/ GARANTIR UNE APPROCHE ÉTHIQUE DE NOS ACTIVITÉS

Dans un contexte législatif et réglementaire de plus en plus vertueux, nous veillons à ce que l'ensemble de la chaîne de valeur fonctionne de manière éthique et responsable, afin d'instaurer une relation de confiance avec nos clients sur le long terme et de les accompagner au quotidien vers une transition numérique responsable.

### 2/ GARANTIR LA PROTECTION DES DONNÉES

La protection des données de nos salariés et de nos clients est un gage de confiance et de transparence que nous leur devons. En tant que business partner, nous accompagnons nos clients dans la mise en œuvre de systèmes sécurisés garantissant la protection de leurs données personnelles. Nous apportons aussi un soin particulier à la formation continue de nos collaborateurs pour les sensibiliser aux situations qu'ils pourraient rencontrer et sur les conduites à tenir et plus généralement sur les risques cyber.

### 3/ GARANTIR UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

Parce que nous attendons de nos fournisseurs qu'ils partagent nos exigences et nos valeurs, nous portons une attention soutenue à notre chaîne d'approvisionnement. Nos relations avec nos fournisseurs reposent sur la signature d'une charte d'achats responsables qui garantit le respect de nos engagements tout au long de notre chaîne de valeur ainsi qu'une vérification de leur crédibilité en termes de RSE.

### 4/ S'ENGAGER ENVERS LA SOCIÉTÉ

Notre présence internationale repose sur un maillage territorial très étendu qui nous place au cœur des territoires. Cette approche baptisée Think Global, Act Local est un élément majeur de différenciation vis-à-vis de nos clients mais elle nous confère également un rôle social de premier plan. Nous participons à la vie sociale en apportant notre soutien à de nombreuses associations locales.

## AGIR POUR UNE PLANÈTE DURABLE

### 1/ LIMITER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

Le groupe Inetum a fait de la lutte contre le changement climatique sa priorité environnementale. Nous agissons pour diminuer l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre et pour contribuer nous aussi à un avenir meilleur. Cela passe par une série d'actions concrètes comme la limitation de nos déplacements professionnels et l'usage de flotte de véhicules d'entreprise à faible émission de CO<sub>2</sub>.

### 2/ RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CO<sub>2</sub> LIÉE A L'UTILISATION DES RESSOURCES

Au regard de l'activité du groupe Inetum, la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) est un enjeu environnemental également majeur. Le Groupe a donc mis en place des mesures de prévention, de tri, de recyclage et d'élimination des déchets ainsi que des procédures précisant les modalités de récupération des matériels et composants à recycler.

## 2 GARANTIR DES OPPORTUNITÉS DE CARRIÈRE VARIÉES ET MULTIPLES DANS UN ENVIRONNEMENT ATTRACTIF

Dans un monde où les évolutions technologiques sont de plus en plus en rapides et où les besoins de nos clients évoluent au même rythme que les cycles d'innovation, nous devons montrer sans cesse notre capacité à nous adapter : Disposer des bonnes compétences pour répondre aux besoins de nos clients. Pour faire face à la pénurie de talents dans un marché de l'emploi tendu, le groupe Inetum développe une politique RH innovante : renforcer l'attractivité du Groupe, fidéliser et former nos salariés.

### 2.1 LE RECRUTEMENT, UN PILIER DE NOTRE STRATÉGIE

#### LE CAPITAL HUMAIN ET LA RECHERCHE DE TALENTS SONT LES CLÉS DE NOTRE DÉVELOPPEMENT

Afin d'accompagner la stratégie de croissance organique de l'entreprise, Inetum a en France recruté 1 200 personnes en 2020 et a pour ambition de recruter 2100 talents en France en 2021 dont 400 étudiants et jeunes diplômés. Ces recrutements, réalisés pour 40 % en Ile-de-France et 60 % en région, concernent des profils variés : développeurs, business analyst, consultants solutions, ingénieurs en sécurité, experts de la donnée, ingénieurs systèmes et réseaux, ingénieurs DevOps, experts IT, architectes Cloud, coach agile et scrum master, ingénieurs commerciaux, ...

Afin de répondre à ces enjeux ambitieux, dans un secteur du numérique hautement compétitif, Inetum en France a établi une stratégie de recrutement s'appuyant sur différents leviers :

- Un programme de cooptation, qui représente 30 % des recrutements réalisés ;
- L'achat de médias recrutement en ligne ;
- La mise en place d'une stratégie « relations écoles » auprès de 16 écoles cibles avec des ambassadeurs Inetum impliqués dans les événements auprès des étudiants ;
- Une communication digitale dynamique, via les réseaux sociaux et via notre site Carrière ;
- Le déploiement de la nouvelle marque employeur, en lien avec notre nouvelle identité Groupe,
- Une politique événementielle pour recruter autrement, via un échange direct avec les candidats lors de nombreux événements de recrutement sur toute la France, en présentiel ou lors de webinars ;
- Des actions de sponsoring digital / marketing RH ;
- Un programme « Chance » visant à intégrer de nouveaux collaborateurs dans le cadre d'une reconversion professionnelle par un dispositif de formation à nos métiers (dispositif de Préparation Opérationnelle à l'Emploi).

#### UN PROGRAMME DE COOPTATION POUR CONNECTER LES TALENTS

Depuis de nombreuses années, Inetum a mis en place un programme de cooptation visant à récompenser les collaborateurs qui recommandent une personne de leur réseau avec embauche de ce candidat.

En 2020, et afin de mieux animer ce programme, une application a été déployée auprès de tous les collaborateurs pour gamifier ce programme.

#### LE DEPLOIEMENT DE NOTRE NOUVELLE MARQUE EMPLOYEUR

Le changement d'identité du Groupe avec l'adoption de sa nouvelle marque Inetum a été accompagné en 2020 par la formalisation d'une "promesse employeur" permettant de présenter aux candidats potentiels nos atouts ainsi que les éléments différenciants du Groupe Inetum tel que sa culture d'entreprise.

Cette nouvelle marque, déployée dans l'ensemble des pays du Groupe, est un levier complémentaire d'attractivité pour assoir notre image employeur et être visible tant sur nos medias de recrutement que sur les réseaux sociaux.

## LES FUTURS DIPLÔMÉS, ALTERNANTS ET STAGIAIRES : CULTIVONS LEURS TALENTS

Les jeunes diplômés formés aux technologies récentes et aux méthodologies innovantes contribuent à la valeur ajoutée des missions réalisées chez nos clients. Leur recrutement représente un enjeu majeur. Dans le but de concentrer les efforts humains et financiers, Inetum en France a identifié 16 écoles cibles réparties sur l'ensemble du territoire français. Des partenariats sont établis avec ces écoles afin de contribuer à l'enseignement de notre expertise auprès des étudiants (sous forme de cours ou de conférences) mais aussi de participer aux forums ou autres événements dédiés pour mieux faire connaître notre Groupe et leur proposer des opportunités de stage ou d'alternance.

L'alternance constitue un vivier de candidats potentiels. Pour les accueillir, les guider et les former, les jeunes en alternance sont accompagnés par un collaborateur confirmé chargé de les suivre et de les évaluer tout au long de leur parcours dans le Groupe. Chaque année, les collaborateurs jouant ce rôle de tuteur sont formés pour assumer au mieux cette responsabilité.

Les millenials sont une population fortement sollicitée et difficile à recruter. Les réseaux sociaux occupent une place importante dans leur processus de décision. Ils n'hésitent pas à évaluer la réputation des entreprises sur le web. C'est pour cela que le groupe Inetum a créé un poste de Community manager qui a notamment pour rôle de recueillir les avis et répondre aux commentaires. Au baromètre d'opinion Glassdoor, Inetum en France obtient la note de 3,3 sur 5.

En complément des stagiaires/alternants n'étant pas concernés par nos cycles d'entretiens d'évaluation, il nous paraît primordial de collecter leur avis. Pour améliorer notre taux de transformation, il est important de recueillir leur feedback, via l'entretien « Feedback étudiant », de bien comprendre leur projet professionnel et d'élaborer une proposition répondant à leurs attentes.

De nombreux plans d'actions ont été lancés depuis 2018 dans les différentes filiales du Groupe Inetum. En 2020, une centaine d'actions ont été menés auprès des écoles.

## À L'INTERNATIONAL

### En Belgique :

Realdolmen s'appuie sur plusieurs circuits de recrutement : sites d'annonces d'emplois (icjob.be, Student.be...), campagnes dans la presse écrite, LinkedIn Corporate Recruiter Seats, Indeed, médias sociaux, employee referral program (programme de cooptation Groupe), événements de recrutement, programme de recrutement sur des campus, et des événements d'entreprise dédiés à la communauté spécifique (étudiants, consultants...) comme Techorama, Sharepoint Saturday et Devovx. De jeunes talents sont recrutés en ciblant certaines grandes écoles et universités et sont ensuite intégrés dans une formation intensive de 3 mois, le AcadDemICT programme.

### En Tunisie :

L'équipe de recrutement s'appuie en amont sur la responsable communication qui anime les réseaux sociaux et les réseaux universitaires, et en aval sur l'équipe administrative qui conçoit l'offre et l'envoi au candidat.

### En Pologne :

Nous avons développé un programme de cooptation. Des stagiaires sont recrutés tout au long de l'année, et nous nous efforçons d'augmenter la visibilité de notre marque employeur.

### En Espagne :

Nous nous appuyons sur les réseaux sociaux et adoptons une approche multicanale (portails virtuels, universités, etc.) pour atteindre des candidats hors des circuits classiques. Nous avons élaboré en coopération avec la division marketing une stratégie brand content pour améliorer nos publications sur les réseaux sociaux et attirer les jeunes talents. Compte tenu de la pénurie des talents en Espagne, nous renforçons notre politique de sous-traitance et recrutons des candidats issus d'Amérique Latine.

### Au Mexique :

Nous avons mis en place un nouveau site candidats. Nous faisons aussi des recherches via les médias sociaux, et avons mis en œuvre un Alumni Program (« programme des anciens ») ainsi que des accords avec des universités. Par ailleurs, nous participons régulièrement à des salons dédiés.

### En Colombie :

Pour accroître la visibilité de notre marque employeur, nous participons à des salons universitaires, à des salons virtuels « premier emploi » et entretenons des liens étroits avec le service emploi du gouvernement colombien. En interne, une prime de 900 USD est attribuée à chaque employé qui coopte une connaissance si cette dernière reste plus de 3 mois.

### Au Portugal :

Au regard du dynamisme du secteur numérique, nous menons une politique active de recrutement de nouveaux collaborateurs et stagiaires. Nous participons ainsi à la création de nouveaux emplois, en mettant l'accent sur les professionnels de l'informatique et les nouveaux diplômés. Il propose aussi à des professionnels issus d'autres secteurs d'activité un programme de requalification pour acquérir des compétences en informatique.

KPI	Résultats 2019	Résultats 2020	Objectifs
Note de satisfaction Glassdoor	3,5	3,3	Amélioration
Certification « most attractive employer »	111	113	Amélioration

## 2.2 LE GROUPE INETUM MULTIPLIE LES INITIATIVES POUR FIDÉLISER SES TALENTS

### LES PARCOURS DE PRÉ-INTÉGRATION ET D'INTÉGRATION : PARCE QU'IL EST ESSENTIEL DE MAINTENIR LE LIEN

Le parcours de pré-intégration représente une étape importante dans la vie du collaborateur. Nous organisons des parcours de pré-intégration en ligne qui aident les recrues à mieux connaître l'entreprise : mot du président, présentation des valeurs du groupe Inetum et de la politique RH, retour sur les moments forts de l'année... Une fois entré dans le groupe Inetum, le collaborateur participe à un parcours d'intégration au cours duquel lui sont présentés notre fonctionnement, ses contacts, nos outils administratifs et toutes les informations destinées à faciliter son entrée dans l'entreprise et son intégration.

En 2019, ont été mis en place des questionnaires de recrutement et d'intégration à destination des nouveaux embauchés afin d'améliorer le processus de recrutement et d'identifier les points de vigilance et d'amélioration. Lors du départ de l'entreprise, un processus de off boarding a été mis en place invitant les collaborateurs à s'exprimer et à donner leur avis (une façon de mieux cerner leurs motivations) et à rester en contact avec Inetum.

### L'ENTRETIEN D'ÉVALUATION : L'OCCASION DE DÉFINIR LES BONNES TRAJECTOIRES

Pour garder les meilleures compétences et les profils les plus talentueux, nous mettons tout en œuvre pour proposer des perspectives de carrière motivante. Chaque collaborateur bénéficie d'un suivi de carrière personnalisé ponctué de points d'étape et d'entretiens d'évaluation. Ces entretiens d'évaluation ont un double objectif : échanger avec chaque collaborateur sur la maîtrise de leur poste au travers de l'évaluation des compétences attendues de leur fonction repère d'une part, d'autre part d'échanger sur les attentes pour l'année à venir. À l'issue de l'entretien d'évaluation, un plan d'action clair avec des actions immédiates (formation, élargissement des missions, feedbacks réguliers...) est convenu avec chaque collaborateur.

En complément de l'entretien d'évaluation, un entretien professionnel est proposé à chaque salarié. Cet entretien est le moment privilégié pour aborder le parcours et le développement professionnel du collaborateur, et pour échanger sur les prochaines étapes d'évolution professionnelle. Un plan d'actions, en lien avec l'évolution actée, peut être défini.

Dans le groupe Inetum, chacun est acteur de son parcours en fonction de son ambition, de son potentiel, de ses performances et des opportunités. Les perspectives d'évolution sont multiples, compte tenu de la diversité de nos métiers et de nos implantations géographiques, ainsi des passerelles sont possibles au sein d'une même filière ou en dehors de sa filière. Grâce à la cartographie (sous forme de référentiels métier) de l'ensemble des métiers du Groupe, nous disposons d'une vision claire des évolutions et/ou passerelles afin de mieux renseigner les collaborateurs et les accompagner dans leur projection professionnelle.

Ces référentiels métiers communs en France couvrent les métiers suivants : Applications services, Infrastructures services, Software, Conseil, Business solutions, Sales, Management et Fonctions supports.

### ADAPTER NOS COMPÉTENCES

Au-delà de la dimension de fidélisation appuyée par nos différents cycles d'entretiens, il est tout aussi primordial pour Inetum de pouvoir anticiper l'évolution de nos marchés et besoins clients : A titre d'exemple sur 2020 nous avons lancé un grand plan de certification Microsoft, avons déployé un plan de formation dédié à la « sécurité informatique » (exigence client), avons pris la décision de déployer un plan de sensibilisation et certification Low Code (nouvelle tendance marché qui nous amène à vouloir être les premiers à nous positionner). Les cursus et thématiques 2021 seront de nature à renforcer cette dimension.

### ENCOURAGER LES MOBILITÉS

Le groupe Inetum encourage et facilite les mobilités internes (fonctionnelles et/ou géographiques). A ce titre chaque collaborateur a accès au travers de notre SIRH Talentsoft à l'ensemble des offres ouvertes sur le territoire national et peut ainsi faire acte de candidature.

Dans le cadre de notre internationalisation, nous proposons également des opportunités de carrière professionnelle dans nos principales implantations : Espagne, Portugal, Colombie, Mexique, Brésil, États-Unis, Maroc, Côte-d'Ivoire, Angola, Tunisie, Belgique, Pologne, Suisse, Roumanie, Singapour, Angleterre, Chine, Autriche, Suède...

La mobilité internationale présente de nombreux avantages dans la vie professionnelle : enrichissement de l'expérience, mutualisation des compétences, ouverture d'esprit...

## À L'INTERNATIONAL

### En Tunisie :

▪ Nous avons lancé une première campagne d'augmentation de salaire à la suite de la campagne d'évaluation des performances, et une deuxième campagne d'alignement sur le marché pour garantir un équilibre et diminuer le turn over face à la concurrence locale. La culture de l'entreprise a été renforcée avec notamment une stratégie de communication interne pour tenir les collaborateurs informés des actualités de l'entreprise, ainsi que des événements internes renforçant la cohésion des équipes et la fédération des collaborateurs autour de valeurs communes. Notre présence sur les réseaux sociaux constitue également une fierté pour les collaborateurs car nous sommes devenus un des acteurs les plus reconnus du secteur IT tunisien.

### Au Maroc :

▪ Face à la fuite des talents vers l'étranger où les niveaux de salaire sont plus attractifs, nous avons renforcé nos mesures de rétention et déployé un programme d'accompagnement des jeunes diplômés.

Celui-ci passe par le développement des carrières, des formations internes et externes et un programme de certification. Un package salarial attractif a également été mis en place. Les premiers effets se font sentir avec un turn over maîtrisé et inférieur à la moyenne du secteur.

▪ En mai 2018, à l'occasion des Assises de la responsabilité sociale à Casablanca, le groupe Inetum s'est vu remettre, pour la 3e fois, le Label RSE de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc. Ce prix couronne les efforts déployés en tant qu'Entreprise du Service Numérique dynamique, œuvrant pour une meilleure responsabilité.

Au Maroc, nous sommes labellisés depuis 2008 et sommes l'unique structure de notre domaine d'activité à l'obtenir.

### Au Mexique :

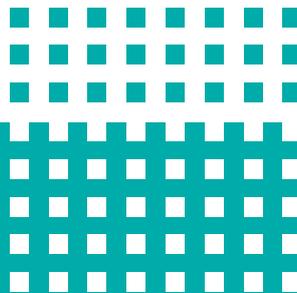
▪ Nous encourageons les heures flexibles et le télétravail pour améliorer l'équilibre vie privée/vie professionnelle. Nous accordons aussi 3 jours pour décès et mariages, etc. Les employés sont aussi valorisés et nous nous attachons à développer leurs savoir-faire et savoir être. Enfin, nous renforçons notre marque employeur en écoutant les commentaires et les suggestions des collaborateurs et éditons régulièrement un rapport sur la santé et la sécurité au travail (rapport partagé avec les salariés).

### Au Portugal :

▪ Depuis plus de 10 ans, notre filiale ROFF a lancé une enquête pour mesurer la satisfaction de ses collaborateurs et leur motivation.

KPI	Résultats 2019	Résultats 2020	Objectifs
Turnover moyen annuel France	18%	12,23%*	En deçà de la tendance du marché

\*Taux non significatif dû à l'impact de la crise sanitaire sur le marché de l'emploi en 2020.



## 2.3 LE GROUPE S'EMPLOIE À GARANTIR UN CADRE DE TRAVAIL SÉCURISÉ ET PROPICE À L'EXPRESSION DES TALENTS

### LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, UN OBJECTIF CONSTANT

Favoriser le bien-être des collaborateurs et la qualité de vie au travail sont des objectifs que le Groupe Inetum s'est fixé depuis plusieurs années.

Chaque mois, les collaborateurs sont invités à répondre à un questionnaire de satisfaction et à donner leur avis sur 3 items : la satisfaction globale, l'ambiance, la mission/le poste. Les résultats sont transmis mensuellement aux managers avec une analyse et permettent d'établir des plans d'actions adéquates (plan de progression salariale, renforcement de l'accompagnement individuel, enrichissement des missions, actions contribuant au développement personnel...).

### LA GESTION SPÉCIFIQUE DE LA CRISE SANITAIRE, UNE SOLIDARITÉ SANS FAILLE

En 2020, la crise sanitaire a impacté fortement l'ensemble des salariés du Groupe Inetum. De nombreuses initiatives ont été mises en place pour protéger l'ensemble des salariés, soutenir les efforts déployés à l'échelle mondiale pour freiner la propagation du virus, tout en gardant le lien notamment pendant les périodes de confinement. En outre, le Groupe Inetum a fait preuve d'une solidarité totale vis-à-vis de ses collaborateurs impactés par la crise sanitaire, en limitant au strict minimum le recours au travail partiel et en assumant le maintien total de la rémunération des salariés concernés.

Son modèle organisationnel très centralisé a permis à Inetum de réagir très rapidement pour protéger la santé de ses employés, soucieux de garantir plus que jamais des conditions de travail sécurisées aux fonctions exigeant une présence sur site. Le Groupe a immédiatement adopté toutes les directives en matière d'hygiène et de sécurité telles que publiées par l'Organisation Mondiale de la Santé, y compris les recommandations de quarantaine si nécessaire.

Une équipe dédiée à la gestion de crise a été mise en place pour piloter les opérations visant à protéger la santé des employés, notamment en mettant rapidement en service une infrastructure d'alerte, mobilisant le réseau des ressources humaines du Groupe, pour fournir un soutien individuel aux personnes présentant des symptômes ou un diagnostic du Covid-19.

En France, dès le début du confinement des mois de mars et avril, des communications régulières ont été mises en place pour sensibiliser les salariés sur les conduites à adopter, avec une campagne dédiée « Soyons VIP – vigilants, innovants, pertinents ».

Des actions spécifiques ont également été déployées pour accompagner les salariés dans l'adaptation des modalités de travail, prévenir le sentiment d'isolement et leur assurer un soutien individualisé en cas de besoin. En effet, lors de la première période de confinement en France, ce sont plus de 85% de nos salariés qui se sont retrouvés en situation de travail à distance, changeant ainsi radicalement l'organisation du travail ainsi que les modes de collaboration et de management.

En France, le recours au travail partiel a été relativement limité au regard de l'ampleur de la crise sanitaire, et a rapidement diminué à la sortie de la première période de confinement. Les salariés concernés ont bénéficié d'un maintien de salaire total. Par ailleurs plus de 753 personnes ont été formées pendant cette période sur le périmètre France.

Les actualités du groupe ont été régulièrement partagées à travers le #restonsconnectés, et les événements fédérateurs traditionnellement organisés sur site ont été adaptés à distance. A l'occasion de la fête de la musique, une playlist collaborative a ainsi été proposée à l'ensemble des collaborateurs.

### LE TÉLÉTRAVAIL : UNE NOUVELLE ORGANISATION DU TRAVAIL

Si un accord de télétravail existait depuis 2011 pour Inetum en France, le télétravail restait une organisation du travail exceptionnelle. En 2020, la crise sanitaire qui a eu pour corolaire des périodes de confinements longues, a durablement ancré le télétravail comme mode d'organisation du travail. Afin de donner un cadre pérenne au télétravail, un nouvel accord a fait l'objet d'un référendum auprès des salariés et a été mis en place permettant une organisation plus souple du travail incluant jusqu'à 175 jours par an de télétravail.

Le déploiement massif exceptionnel du télétravail a été accompagné via la diffusion d'un « guide du télétravail prolongé », associé à des modules de sensibilisation au format e-learning sur le droit à la déconnexion, et à un guide d'entretien de suivi et de soutien du personnel en télétravail prolongé destiné aux managers.

Un programme sur 6 semaines, baptisé #takecare, a été déployé, proposant une sensibilisation aux gestes et postures à adopter au poste de travail, une initiation au yoga et au réveil musculaire, des techniques de renforcement de son système immunitaire, de management de ses émotions, de sophrologie, et d'auto-massage. Des séances de méditation guidées ont été mises à disposition des salariés sur l'espace de E-learning accessible à tous. Une cellule d'écoute psychologique a été mise en place, permettant à tous ceux qui en éprouaient le besoin de s'adresser à une aide extérieure.

## À L'INTERNATIONAL

### **En Belgique :**

- Dès le début de Covid (début mars 2020), nous avons mis en place un groupe de travail COVID qui existe encore aujourd'hui et qui prend les mesures nécessaires dans tous les domaines : les personnes, les affaires, les ventes, la prévention.

Nous avons installé un baromètre Covid (kleurbarometer) avec une explication sur toutes les mesures

En ce qui concerne les RH, nous avons travaillé à plusieurs niveaux. Nous avons soutenu notre management dans cette nouvelle situation et dans la nouvelle façon de gérer les personnes en organisant des sessions en ligne pour les informer, en écoutant leurs problèmes et en leur envoyant chaque semaine des courriers électroniques.

D'autre part, nous avons soutenu tous les salariés en mettant en place des canaux de communication supplémentaires via notre portail, via l'équipe COVID, via les services de prévention internes et externes (par exemple, une ligne d'assistance téléphonique vers les services de prévention externes). Nous leur avons envoyé régulièrement des cartes postales avec des messages d'encouragement pour maintenir le lien avec l'entreprise.

Nous avons également organisé des sessions pour soutenir le moral de nos salariés et nous planifions maintenant pour les mois à venir de courtes "sessions de collation" de 30 minutes en ligne pour accompagner nos salariés et leur donner des conseils et des astuces sur la façon de se déconnecter.

Nous avons déjà mis en place une politique de télétravail, mais nous avons mis l'accent ces derniers mois sur la partie ergonomique du télétravail.

### **En Colombie :**

- De nombreuses activités sont mises en place pour renforcer la cohésion d'équipe et améliorer l'environnement de travail. Dans ce cadre, des actions ont été menées tels que : pauses actives, nutrition, thérapie par le rire, pratiques saines pour se reposer, conférences sur des projets de vie, conférences sur la gestion des émotions, cours de rumba, cours de zumba, entre autres.

Nous célébrons les événements tels que l'anniversaire, la naissance d'un enfant, l'obtention d'un diplôme, ...

### **En Pologne :**

- Au cours de cette année de nombreuses actions ont été menées afin d'améliorer la qualité de vie au travail. Un programme spécifique a été mis en place sur le thème de l'écologie ; nous n'utilisons pas de plastique, nous séparons les déchets, et nous nettoisons la Terre !

Nous avons également organisé la semaine de la santé en organisant des ateliers avec un coach personnel, un nutritionniste, des ateliers psychologiques, des examens médicaux, des conseils pour une alimentation saine. Des petits déjeuners sains ont été organisés au travail et des fruits mis à dispositions des salariés.

### **En Espagne :**

- Plusieurs actions sont menées dans le cadre de la fidélisation de nos collaborateurs : environnement de travail plaisant (welcome sessions, santa claus, christmas party...), petit-déjeuner avec le président, programme « growing together in people management », développement de carrière, programmes de formation, articulation vie privée / vie professionnelle, initiatives sur la santé, cadeaux...



## 2.4 LE GROUPE INETUM FAIT DE LA FORMATION UN AXE FORT DE SA POLITIQUE RH

Accompagner les filiales internationales Inetum pour cultiver le talent de chaque collaborateur, tel est le rôle du service corporate de la direction des ressources humaines..

### LA POLITIQUE DE FORMATION EN FRANCE

Dans l'ère du numérique, tout va très vite. La progression de nos collaborateurs et l'adaptation de leurs compétences aux évolutions du marché sont essentielles, d'où une offre complète de cursus de formations, que ce soient dans les domaines techniques, métiers ou développement personnel.

Le groupe Inetum accompagne ses collaborateurs en les formant notamment sur les méthodes agiles, DevOps, Cloud (à ce titre un programme « Go to Cloud » lancé S2 2020 a permis d'amener plus de 150 collaborateurs à une certification Microsoft et positionner ainsi Inetum comme l'un des leaders du Cloud en France), le Lean Management, la sécurité et la cybersécurité, la gestion de projet, le test, l'architecture, les langues ou encore les soft skills. Des plans de formation ambitieux, notamment sur l'agilité et le contract management, sont lancés dans toutes les régions de France où le groupe Inetum est présent.

À travers une évaluation à chaud et à froid des formations dispensées (que ces dernières soient en présentielles ou distancielles), le groupe Inetum se soucie de l'efficacité des formations délivrées et de l'acquisition des compétences des collaborateurs. Avec un taux élevé d'environ 90 %, les collaborateurs du groupe Inetum en France se disent satisfaits de l'acquisition de leurs compétences.

### LE E-LEARNING EN SOUTIEN DE LA STRATÉGIE DE FORMATION

Le groupe Inetum propose à ses collaborateurs de se former en mettant à leur disposition une offre de formation en e-learning riche, que ce soit sur des formations IT, en langues ou encore sur la bureautique/le digital.

Depuis 2018, pour les nouvelles générations qui attendent une meilleure adéquation vie professionnelle/vie personnelle, l'offre de e-learning s'est enrichie de formations permettant de travailler ses soft skills et l'efficacité professionnelle. L'agilité, le digital, le banking, mieux gérer ses réunions, améliorer sa présentation, organiser son temps de travail ou encore le management de projet et le leadership sont quelques-unes des thématiques au sommaire du catalogue.

### LA LEARNING ACADEMY INETUM

Dans une démarche de développement continu des compétences et d'évolution de carrière de nos collaborateurs, le groupe Inetum a créé « Learning Academy Inetum ». Cette plateforme de digital learning est animée par les experts du groupe Inetum et s'adresse à l'ensemble des collaborateurs. Elle compte à ce jour plus de 150 parcours de formation, accessibles à 20 000 utilisateurs. En 2019, le groupe Inetum a déployé cette plateforme auprès de l'ensemble de ses filiales internationales dans le cadre du grand programme de formation sur l'intelligence artificielle « Do you speak AI ? » adressé à nos 20 000 collaborateurs.

En 2020, cette plateforme a été un outil incontournable face au contexte sanitaire de 2020 en nous ayant permis de lancer un plan de formation à distance (FAD) afin de former nos collaborateurs sur les sujets prioritaires (en lien avec nos orientations stratégiques) : sécurité IT, sales, soft skills, les offres du groupe etc.). De même notre plateforme digital learning a été un asset incontournable dans le déploiement des formations « Compliance » au sein du Groupe.

Dans la continuité du « Master Gfi Informatique » terminé en 2019, le groupe Inetum a souhaité porter une attention particulière à la population des managers, soutien majeur de notre plan stratégique et relais clé dans la gestion de la crise sanitaire. Ceci nous a amené à penser et structurer un Cursus entièrement distanciel – le Cursus Leadership In Management & Engagement (LIME) – pour les accompagner dans les changements de posture managériale requis par le contexte et la mise en place systématique du travail à distance, les accompagner dans leur capacité à garder leurs équipes engagées et créer une communauté leur permettant d'échanger avec leurs pairs en ces temps particuliers.

## À L'INTERNATIONAL

### En Tunisie :

▪ En 2020, une nouvelle initiative a été lancée afin de faciliter l'accès à la formation, de promouvoir et de partager les expertises internes : les « Thursday Knowledge Share ». 26 sessions des « TKS » ont déjà eu lieu sur des sujets aussi différents que le mind mapping, le no-code, les méthodologies agiles, le RPA ou la prise de parole en public.

### En Belgique :

- Nous proposons à nos collaborateurs un large catalogue de formation. Dans le cadre de la définition de leur plan de carrière, les salariés d'Inetum Belgique sont invités à échanger autant que nécessaire avec leur manager sur leurs besoins de formation et de développement personnel. Dans le cadre de la crise sanitaire, et afin de répondre à la demande de nos salariés, nous avons lancé une nouvelle initiative baptisée : Lunch & Learn. La première session a porté sur les risques psychosociaux et la résilience. Les sujets évoqués lors de cette première édition permettront de mettre en place de nouvelles sessions dans les mois à venir.
- Au-delà des formations organisées dans le cadre professionnel, nous encourageons également nos collaborateurs à bénéficier de formation dans le cadre d'un « Flexible Income Plan » qui leur permet d'accéder à des programmes de formation à des coûts réduits, même si ceux-ci ne sont pas en rapport directs avec leur activité professionnelle.

### En Espagne :

▪ Chaque année un plan de formation est élaboré en fonction de la détection des besoins, couvrant à la fois les connaissances techniques et le développement des compétences interpersonnelles.

Un parcours de formation spécifiques à l'attention des managers a été conçu pour renforcer leur capacité de gestion des équipes et leur leadership.

Nous avons également renforcé nos formations pour les profils commerciaux, ainsi que des programmes de formation pour les nouveaux embauchés sans expérience préalable et pour les profils juniors.

Une formation dans le domaine de la prévention des risques, de la qualité et de la sécurité et de l'environnement a également été déployée pour tous nos salariés.

### En Colombie :

▪ Dès leur entrée dans l'entreprise, les collaborateurs suivent des formations leur permettant de renforcer leurs compétences techniques et comportementales en fonction des besoins identifiés. Par ailleurs, des formations sur les « soft skills » sont proposés à l'ensemble des salariés qui peuvent s'y inscrire librement.

Nous avons développé des accords avec des universités telles que unipanamericana, Université de Rosario, université pilote, Université Incca de Colombie, afin de proposer des parcours diplômants à des tarifs préférentiels à nos collaborateurs.

Nous avons également des accords avec des écoles de langues comme "smart" et "open english" qui permettent à nos collaborateurs de bénéficier de tarifs préférentiels.

### En Roumanie :

▪ Nous renforçons les connaissances de nos collaborateurs de manière continue en fonction des plans de carrières individuels et des exigences de nos clients. Des programmes de formations spécifiques sont élaborés par nos équipes en s'appuyant sur nos expertises internes.

Nous organiserons également dans les mois à venir des webinaires tant sur des sujets techniques que sur le thème du bien-être.

KPI	Résultats 2019	Résultats 2020	Objectifs
Nombre personnes formées	8341	7919	Augmentation du nombre de personnes formées

## 2.5 LE GROUPE INETUM PLACE LA DIVERSITÉ AU CŒUR DE SA POLITIQUE RH

### ÊTRE EN PHASE AVEC LA DIVERSITÉ SOCIALE DE NOTRE ÉCOSYSTÈME L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES

Le Groupe porte depuis plusieurs années une attention particulière à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Inetum est ainsi signataire du « Manifeste pour la reconversion des Femmes dans les métiers du numérique » à l'initiative du Syntec Numérique et Social Builder.

Le groupe Inetum compte 24 % de femmes au sein de ses effectifs. Dans un monde du numérique majoritairement masculin, le Groupe démontre sa volonté de promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes à travers ses actions en faveur de l'accès à l'emploi, de la promotion professionnelle, de la rémunération ou encore de la formation professionnelle.

C'est grâce à cette politique volontariste que l'Unité Economique et Sociale (UES) du groupe Inetum, composée des sociétés Inetum et Inetum Software France, représentant 94 % des effectifs du Groupe en France, a obtenu une note de 93 sur 100 pour l'année 2020 en matière d'égalité femmes-hommes (application de la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018).

### UNE RICHESSE INTERNATIONALE

Conscient de la richesse apportée par des collaborateurs de nationalité étrangère, le groupe Inetum en France intègre dans ses effectifs plus de 1 100 collaborateurs, issus d'environ 60 nationalités. Par leur culture différente, ils contribuent à la valeur ajoutée des projets menés au sein du Groupe.

### DIVERSITÉ DES GÉNÉRATIONS : QUAND LE PARTAGE ET LE TRANSFERT DE CONNAISSANCES PROFITENT À TOUS

Avec une moyenne d'âge de 42 ans, le groupe Inetum s'inscrit avant tout comme un Groupe dynamique et multigénérationnel. Depuis plusieurs années, le groupe Inetum en France agit en faveur de l'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Les contrats en alternance et les périodes de stage sont considérés comme une richesse permettant de découvrir de nouveaux talents qui pourront rejoindre le groupe Inetum durablement.

Le Groupe assure également un soutien personnalisé aux seniors au travers de bilans de compétences et la prise en charge de VAE.

### LE HANDICAP, LEVIER D'OUVERTURE À LA DIVERSITÉ

La crise sanitaire de 2020 a impacté le monde social et économique à tous les niveaux, fragilisant davantage certains publics dont les personnes en situation de handicap. Dans ce contexte, le Groupe a maintenu ses actions à travers le monde en faveur de l'égalité des chances pour tous.

En France, la politique active en faveur du recrutement des personnes en situation de handicap a été impactée par le report ou l'annulation de différents forums emploi, la baisse globale du nombre de recrutements, mais aussi la moindre volatilité des candidats dans un contexte d'incertitude générale. Afin de s'adapter à ce contexte, un programme de sourcing ciblé a été lancé pour optimiser le recrutement de personnes en situation de handicap.

Le Groupe a par ailleurs tenu à poursuivre son soutien auprès des centres de formation spécialisés des CRP 21sa et du CRP de Mulhouse, via le versement d'une partie de la taxe d'apprentissage.

La dynamique de maintien dans l'emploi a été une priorité forte pour la mission handicap, avec un accompagnement au cas par cas pour étudier les possibilités de transfert ou duplication des moyens de compensation à domicile, afin de s'adapter aux nouvelles modalités de travail.

Après plus de deux ans de convention de partenariat avec l'Agefiph, l'engagement d'Inetum en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap a pris une nouvelle dimension en fin d'année avec la signature du premier accord d'entreprise sur le sujet. Cette nouvelle étape devrait permettre au groupe de progresser encore sur le sujet du handicap.

Les partenariats existants ont été maintenus, comme l'engagement auprès de l'association Tremplin œuvrant pour inciter plus de collégiens et lycéens en situation de handicap à prolonger leurs études dans l'enseignement supérieur. Le réseau des ambassadeurs de la mission handicap a ainsi été sollicité pour faire découvrir ses métiers et répondre aux questions des jeunes accompagnés par Tremplin.

Participer indirectement à l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap a également été un axe de développement, avec le renforcement des partenariats auprès des structures du secteur adapté ou protégé. Le volume des prestations réalisées en co-traitance avec les entreprises adaptées du numérique a augmenté. Fin 2020, le Groupe a choisi de confier le recyclage des déchets papier de l'ensemble de ses sites en France à la société Elise, Groupe solidaire comptant plusieurs entreprises adaptées.

A l'occasion de la 24ème SEEPPH (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap), un programme digital de sensibilisation en e-learning a été déployé auprès de l'ensemble des salariés en France.

L'ensemble des actions menées ces dernières années concourt à une meilleure connaissance interne de la politique handicap, et une progression du nombre de salariés déclarant leur situation auprès de l'entreprise. Ainsi, malgré un nombre de recrutements en deçà du prévisionnel en 2020, le nombre de personnes déclarées en fin d'année est à nouveau en hausse par comparaison aux années précédentes.

## UN PROGRAMME CHANCE GAGNANT-GAGNANT

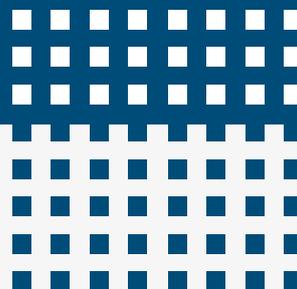
En partenariat avec Pôle Emploi et des acteurs institutionnels, le groupe Inetum recrute des personnes éloignées de l'emploi. Le programme de réinsertion Chance est supporté par un dispositif juridique lui-même intitulé « Préparation opérationnelle à l'emploi » (POÉ). Entre 2017 et 2020, 650 collaborateurs ont pu profiter de ce programme et rejoindre le groupe Inetum.

En Ile-de-France, Inetum a initié un partenariat avec Plaine Commune, la Maison de l'Emploi du territoire de Plaine Commune et Plaine Commune Promotion. Il y organise des présentations de ses métiers aux étudiants et propose des offres de stages dans le cadre de son programme d'insertion sociale.

## LES INDICATEURS DE PERFORMANCE ET LES OBJECTIFS ASSOCIÉS

KPI	Résultats 2019	Résultats 2020	Objectifs
Index égalité professionnel	89	93	Maintien
Nombre de personnes en situation de Handicap	174	189	Amélioration
Taux d'emploi des personnes en situation de handicap	1.85%*	Indisponible à la date du présent rapport / réforme liée à la Loi pour la Liberté de choisir son avenir Professionnel et décrets d'application associés : données disponibles en juin 2021	Amélioration

\*D'après réglementation en vigueur au 31.12.2019



## 3 ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE DE NOS PARTIES PRENANTES

Les valeurs et les principes éthiques sont ancrés dans la culture du Groupe. Ces valeurs et principes sont formulés dans la Charte éthique, elles guident le développement du Groupe et constituent un socle de l'ensemble des politiques et des engagements d'Inetum.

En accord avec les valeurs et les principes éthiques qu'il promeut, le Groupe est doté d'un programme d'Éthique et de Conformité visant à garantir le respect des droits humains et des libertés fondamentales, à prévenir toute forme de corruption ou de trafic d'influence, à garantir le respect de ses valeurs au sein de sa chaîne d'approvisionnement et à préserver la confidentialité et la protection des données clients.

Dans le cadre de la cartographie des risques Groupe, le risque lié au non-respect des lois, des réglementations et des règles de conformité est qualifié comme un des risques principaux.

En 2020, le Groupe Inetum renouvelle pour la 5ème fois consécutive, son adhésion au Pacte Mondial des Nations-Unies (Global Compact), visant à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir les quatre domaines du Pacte relatifs aux droits de l'Homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement, et à la lutte contre la corruption.

Dans un contexte législatif et réglementaire de plus en plus vertueux, nous veillons à ce que l'ensemble de la chaîne de valeur fonctionne de manière éthique et responsable, afin d'instaurer une relation de confiance avec nos clients sur le long terme, et les accompagner au quotidien vers une transition numérique responsable.

### 3.1 LA CONFORMITÉ DE L'ÉTHIQUE, AU CŒUR DES ACTIVITÉS DU GROUPE

#### 3.1.1 ÊTRE UN ACTEUR RESPONSABLE DANS LA GESTION DE NOS ACTIVITÉS

##### GOVERNANCE ET ORGANISATION UNE DIRECTION ENGAGÉE

Au cours de l'année 2020, les membres du Comité Exécutif du groupe Inetum se sont fortement impliqués sur les enjeux de la Conformité et de l'Éthique : et ont concouru aux différentes initiatives menées par la direction Juridique et Compliance Groupe. Cette implication au plus haut niveau du Groupe s'est traduite par des messages forts de la Direction Générale, visant à faire de la Conformité et de l'éthique un gage de confiance vis-à-vis de ses salariés et des partenaires du Groupe.

Cette implication de la Direction s'est concrétisée notamment par la création d'un Comité de la Compliance.

##### UN COMITÉ DE LA COMPLIANCE

En 2020, le groupe Inetum a mis en place un Comité de la Compliance dont le rôle est de définir les politiques en matière de conformité et d'éthique, d'attirer l'attention des managers sur l'importance de ces questions et de s'assurer que les outils, procédures et formations nécessaires à la mise en œuvre de ces politiques soient en place au sein du groupe. Le Comité de la Compliance s'assure également que les points de contrôle appropriés soient mis en place afin de mitiger les risques liés au non-respect de l'éthique. Le Comité de la Compliance se réunit environ une fois par trimestre. Durant cet exercice, le Comité de la compliance n'a pu se réunir compte tenu du contexte sanitaire.

Ce comité ad hoc est composé du Directeur de la Compliance, du Directeur Financier, du Directeur des Ressources Humaines, du Directeur de l'Audit Interne, du Directeur de la Qualité et de la Sécurité, du Directeur de la région France, du Directeur de la région EEMEA, du Directeur de l'Espagne et de l'Amérique Latine, du Directeur du Belux et en fonction des sujets à traiter d'autres Directeurs de Région ou de GBL.

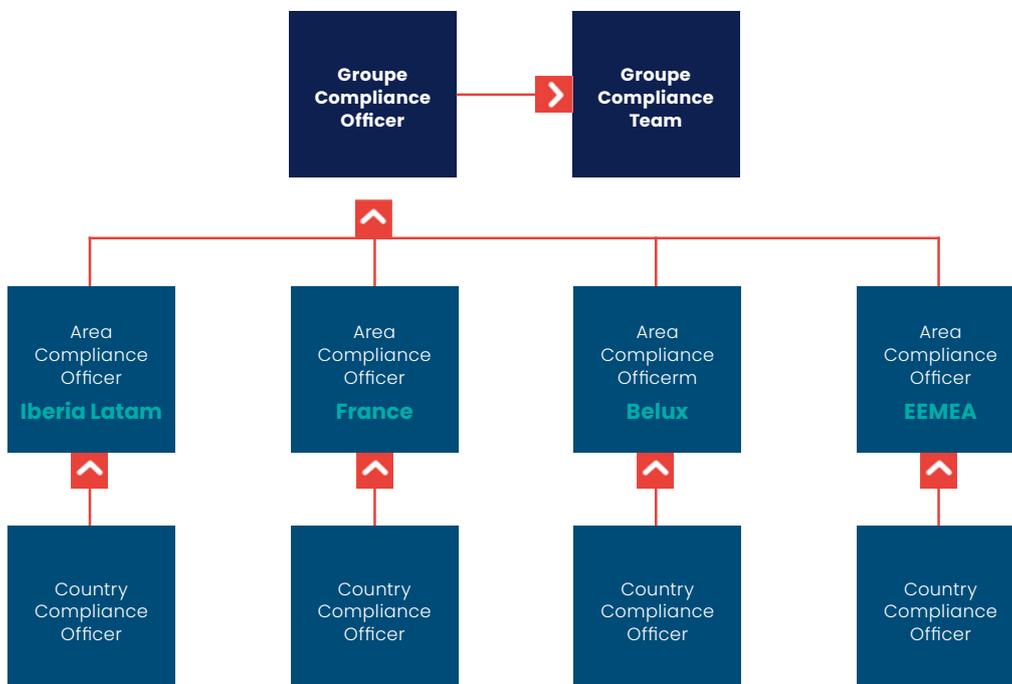
## UN RÉSEAU DE COMPLIANCE OFFICERS

En 2020, le groupe Inetum a étendu son réseau de Compliance officers, afin d'assurer la présence d'un Compliance Officer dans chaque pays où Inetum est présent. Ce réseau dédié a pour mission de s'assurer de la bonne mise en œuvre des process de compliance tels que définis par le Groupe, d'être présent au plus près des opérations et d'assurer de la conformité des pratiques commerciales au niveau local. Ce réseau se réunit mensuellement pour échanger sur l'avancement du programme de Compliance et sur les problématiques rencontrées dans les différents pays.

Le réseau des Compliance Officers est composé :

- du pôle Compliance du groupe Inetum au siège ;
- des Areas Compliance Officers qui supervisent une région ; et
- des Country Compliance Officers qui sont en charge de l'implémentation des politiques Compliance localement avec le soutien du réseau et notamment de leur Area Compliance Officer.

Ainsi, le réseau des Compliance Officers est dirigé par le pôle Compliance du Groupe, qui définit la stratégie du Groupe en la matière, apporte son concours aux Areas Compliance Officers et aux Compliance officers locaux, ouvre, dirige ou soutient des enquêtes, consolide et assure la cohérence mondiale des activités de Compliance et veille à la mise en œuvre de sa politique Compliance Groupe.



## UNE CHARTE ÉTHIQUE ÉTENDUE AU GROUPE

A la suite de la publication de la loi dite « Sapin II », la Charte Éthique du groupe Inetum a été mise à jour renforcée en 2017 aux fins d'intégrer les dispositions « anti- corruption » et d'étendre son champ d'application à l'ensemble des filiales du Groupe (pratiques anti-concurrentielles, corruption, fraude, situation de conflit d'intérêt, etc.). Cette nouvelle Charte Éthique a fait l'objet d'une consultation auprès des instances représentatives du personnel en France. Elle est annexée au Règlement intérieur et est en vigueur depuis le 1er janvier 2018.

En parallèle, courant 2018, la Direction Juridique et Compliance Groupe a réalisé un audit auprès de l'ensemble de ses filiales étrangères afin d'évaluer les différentes politiques mises en place et s'assurer de l'alignement des codes éthiques locaux sur les principes de la Charte Éthique du Groupe. Cet audit a permis d'identifier les évolutions nécessaires afin d'harmoniser les pratiques devant ainsi permettre de déployer un ensemble de valeurs et de principes éthiques communs à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. En 2019, la Direction Juridique et Compliance Groupe a suivi avec les Compliance officers au sein des filiales étrangères le déploiement de ses politiques éthiques au sein du Groupe notamment en Espagne et en Amérique Latine. A date, l'ensemble des filiales étrangères ont mis en place une Charte éthique, adaptée aux dispositions légales locales et alignées avec la Charte Éthique du Groupe.

En 2020, le groupe Inetum a continué le déploiement de sa Charte Éthique en renforçant la communication auprès des managers.

## DISPOSITIF DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Afin d'accompagner le développement et la croissance du Groupe, le dispositif de lutte contre la corruption a été renforcé et ce pour l'ensemble des filiales du Groupe.

Le dispositif anticorruption comprend notamment :

- une implication forte de l'instance dirigeante : cf. ÊTRE UN ACTEUR RESPONSABLE DANS LA GESTION DE NOS ACTIVITÉS – Gouvernance et Organisation ;
- une organisation transverse en charge du pilotage : cf. ÊTRE UN ACTEUR RESPONSABLE DANS LA GESTION DE NOS ACTIVITÉS – Gouvernance et Organisation ;
- une cartographie des risques de corruption et de trafic d'influence, pierre angulaire du dispositif anticorruption, car c'est sur son fondement que sont définies les autres mesures de prévention et de détection. Elle repose sur l'identification, l'évaluation et la hiérarchisation des risques d'atteintes à la probité propres à Inetum.
- des procédures spécifiques formalisées, afin de répondre aux situations identifiées comme potentiellement à risque. À titre d'exemples : Politique cadeaux et marques d'hospitalité; Politique sur les intermédiaires dont le déploiement s'est poursuivi tout au long de l'année ;
- renforcement de la procédure sur l'évaluation des tiers. En 2019, le groupe Inetum a lancé :
  - un diagnostic approfondi des processus et systèmes en vigueur à ce jour au sein du groupe:
    - Cartographie des systèmes d'information gérant les référentiels de tiers (Data masterfile client, fournisseurs, partenaires) au niveau groupe et dans les filiales;
    - Analyse des données disponibles dans ces référentiels à ce jour;
    - Réalisation d'une première cartographie des tiers ;
    - Nature des tiers ;
    - Volumétrie.
  - une première évaluation du niveau d'exposition des tiers au risque de corruption sur la base d'une notation multicritère (zone géographique, banque, nature et activité du tiers, sanction).

Cette initiative lancée en 2019 a permis de mettre en place dès 2020 les premiers jalons d'une procédure de vérification des tiers comprenant la réalisation de vérifications pour les tiers considérés à risque, notamment dans les pays dont l'indice de corruption est élevé, dans le cadre de marchés publics ou pour les intermédiaires.

Ainsi, le groupe a mis en place une procédure de vérification systématique des intermédiaires et apporteurs d'affaires. En France, un questionnaire éthique a été introduit dans la procédure de création des comptes fournisseurs.

- Un programme de formation en cours de déploiement : vecteur de la culture de l'intégrité au sein d'Inetum, un dispositif interne de formation efficace et adapté favorise une large diffusion des engagements en matière de lutte contre la corruption pris par la Direction Générale. Si le dispositif de formation aux risques de corruption s'adresse prioritairement aux cadres et personnels les plus exposés, une sensibilisation de l'ensemble des personnels est organisée

Le dispositif de formation d'Inetum se veut continu, pragmatique et pédagogique, adapté à l'exposition aux risques de corruption des employés et évolutif. Il a pour objectifs de :

1. susciter une prise de conscience et entraîner l'adhésion des collaborateurs dans un environnement législatif de plus en plus complexe et contraignant ;
2. diffuser une culture de la conformité au sein du Groupe ;
3. constituer un socle commun de connaissances à tous les collaborateurs exposés ;
4. développer les compétences spécifiques nécessaires à l'application des procédures par les collaborateurs pour :
  - exercer une vigilance maximum; et
  - prendre les décisions qui s'imposent,
5. permettre de déterminer et hiérarchiser les populations cibles (les fonctions exposées d'Inetum) et les fonctions concernées de l'entreprise.

Au 8 janvier 2021, les résultats de la première campagne de formation en e-learning lancée en décembre 2020 sur le périmètre France et Afrique francophone (Maroc, Tunisie, Cameroun et Côte d'Ivoire) est de 1166 employés ayant suivi le parcours. Pour 2020, nous nous étions fixés comme objectif la formation de 100% de l'effectif France. Cet objectif a dû être réévalué pour prendre en compte les périodes de confinements successifs qui ont retardé la mise en place des modules de formation et nous avons dû nous adapter en gérant une communication autour des modules totalement à distance. Nous avons ouvert la formation aux salariés de l'Afrique francophone grâce à ce nouveau format, ce qui n'était pas dans nos objectifs 2020. En 2021, nous continuerons la communication en France pour augmenter le taux de personnes formées et nous allons déployer la formation sur la zone Iberia-Latam et en Afrique anglophone, étant précisé que le périmètre IECISA, notamment sur la zone Latam dispose déjà d'un programme de formation étendue en conformité et en lutte anti-corruption.

Le Groupe Inetum évaluera son dispositif de formation grâce aux outils de mesure mis en place :

- le retour des participants sur les sessions de formation (questionnaire de satisfaction, possibilité de faire des commentaires et de poser des questions) ; et
- les statistiques de suivi du parcours mis à jour de manière hebdomadaire.

- Une Procédure d'alerte. Une procédure d'alerte accessible à tous a été activée dans les principaux pays où le Groupe est présent. En cas de suspicion d'une violation avérée ou potentielle d'une loi, de réglementations et de principes fondamentaux figurant dans la Charte (i.e. discrimination, violence, harcèlement, corruption etc.), tout collaborateur du Groupe peut signaler ce manquement via l'adresse [ethic@inetum.world](mailto:ethic@inetum.world) en caractérisant les faits qu'il a directement constatés, et en fournissant tous les éléments de preuve en sa possession. Ce mécanisme assure la protection du lanceur d'alerte.

KPI	Objectif
Formation e-learning pour l'ensemble des salariés du Groupe	Plan 2022 - Programme de sensibilisation éthique, conformité, compliance <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2021 e-learning déployé en Espagne au Latam et en Afrique Anglophone</li> <li>▪ 2022 - e-learning Groupe</li> </ul> (Déploiement auprès de 100 % des effectifs Groupe hors nouvelles acquisitions)

## 3.1.2 ÊTRE LE GARANT D'UN SYSTÈME SÉCURISÉ ASSURANT

### LA PROTECTION DES DONNÉES

Le Groupe Inetum, compte tenu de son activité dont l'épicentre réside dans le traitement des données de ses clients, s'est toujours fixé comme objectif premier de garantir scrupuleusement la protection des données qui lui sont confiées.

Tout d'abord dans le cadre de l'entrée en vigueur en France de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en mettant en place dès cette époque les dispositifs permettant de s'assurer que les données à caractère personnel soient traitées en toute sécurité, dans le respect des droits des personnes concernées, et qu'elles restent confidentielles.

La mise en œuvre des dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD), largement anticipée, a permis au groupe Inetum de renforcer encore sa politique interne et revisiter ses processus aux fins de pouvoir donner tous les gages à ses clients et partenaires d'acteur de la donnée de premier rang. Cette réglementation vise en effet à renforcer les responsabilités des différents acteurs (responsables de traitements, sous-traitants), réaffirmer et étendre les droits des citoyens européens et apporter de nouvelles garanties de sécurité. A son crédit, la réglementation européenne a notamment mené à une meilleure prise en compte des risques tant du côté des clients du groupe Inetum qu'en son sein.

### LE RÔLE CENTRAL DU DATA PROTECTION OFFICER (DPO)

Dans chaque pays de l'Union européenne où le Groupe est présent, un DPO a été nommé : il veille au respect de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel au sein du groupe Inetum et est responsable du maintien du registre des activités de traitements effectués par sa société, que ce soit en tant que responsable de traitement ou en tant que sous-traitant.

Il peut être sollicité à tout moment par les salariés qui souhaitent accéder, modifier, supprimer, ou rectifier leurs données. Il est le point de contact des clients du Groupe mais aussi celui des autorités de contrôle à qui il déclare les éventuels incidents. Il soutient l'élaboration et la mise en œuvre du programme de sensibilisation.

## LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES EST L'AFFAIRE DE TOUS

La formation et la sensibilisation continue de l'ensemble des collaborateurs, à la fois sur les exigences et les risques, mais surtout sur les situations rencontrées et les conduites à tenir, sont des éléments centraux de la démarche du Groupe. Parce que la protection des données doit être l'affaire de tous, à partir de 2018, les équipes opérationnelles et de ventes ont

été formées au RGPD pour comprendre les changements qu'implique ce nouveau règlement et qu'ils s'approprient les nouveaux processus internes. Dans le cadre de ces formations, le Groupe a dès 2019 mis en place des outils de suivi afin d'évaluer, chaque année, le nombre de collaborateurs formés.

## NOS ENGAGEMENTS À L'ÉGARD DE NOS COLLABORATEURS

Suite à l'entrée en applicabilité du RGPD, nos collaborateurs voient leurs droits renforcés. Une campagne de sensibilisation ainsi que des outils permettant d'exercer leurs droits d'accès, de modification, de rectification et de suppression de leurs données ont été mis en place.

Le Groupe a également procédé à la mise en conformité de ses processus internes, en particulier ceux de nos fonctions relatives aux Ressources Humaines, en s'assurant notamment de la conformité des sous-traitants et des logiciels tiers que le Groupe utilise.

## NOS ENGAGEMENTS À L'ÉGARD DE NOS CLIENTS

En tant que sous-traitant, le groupe Inetum se doit d'être conforme aux exigences du RGPD. Tout en conservant le principe selon lequel le responsable de traitement est l'unique garant de la protection des données à caractère personnel vis-à-vis des personnes concernées et des autorités de contrôle, le RGPD accentue les responsabilités du sous-traitant et apporte plus de rigueur dans les clauses à prévoir dans le contrat liant le responsable de traitement et le sous-traitant.

Dans ce nouveau cadre réglementaire, l'objectif est d'instruire le client et lui assurer qu'il dispose, en contractant avec le groupe Inetum, d'une solution ou d'un service conforme au RGPD, tout en restant le responsable de traitement. Cela consiste, par exemple, en une assistance aux analyses d'impact sur la protection des données dans le cadre des services souscrits, en des propositions de réaligement avec

les exigences réglementaires dans l'hypothèse de dérives identifiées, en des conseils en architecture fonctionnelle ou technique, etc. Cela se traduit aussi à travers les programmes de conception qui intègrent nativement les process et bonnes pratiques conduisant à une conformité « by default, by design » de tous les logiciels du groupe Inetum.

## MISE EN CONFORMITÉ DE LA POLITIQUE CONTRACTUELLE DU GROUPE

La Direction Juridique et Compliance a également contribué à la prise en compte de la nouvelle réglementation européenne et en collaboration étroite avec les DPO et la Direction de la Qualité et Sécurité Groupe, a participé à la mise en place d'une culture de la protection des données à caractère personnel.

En 2018, il a été instauré une gouvernance des juristes internationaux. Tous ont reçu une formation approfondie sur la data protection. Ce Comité est chargé de définir et d'harmoniser la politique contractuelle Groupe afin de transmettre les pratiques à appliquer dans l'ensemble des pays. Ce comité a également une mission de conseil et d'échange auprès des filiales sur l'application du RGPD et traite rapidement les remontées d'alertes. Des points réguliers sont effectués auprès des juristes pour tenir compte de l'évolution du Groupe (notamment les transferts de données hors UE et des évolutions de la réglementation européenne à l'instar de l'invalidation récente du Privacy Shield).

L'ensemble de la documentation contractuelle a été revue pour l'adapter aux nouvelles règles découlant du RGPD. Enfin, dans un souci d'harmonisation, une formation interne à la Direction Juridique a été initiée. Son but : sensibiliser chaque juriste afin qu'il soit capable de gérer dans ses contrats les aspects RGPD en accord avec la politique interne contractuelle du Groupe et d'identifier les points de vigilance.

## LA GESTION DES CYBER-RISQUES

Pour cette section veuillez-vous reporter à la section 1.13 Facteurs de risques du Rapport Financier annuel 2020.

La gestion de la sécurité étant prioritaire, les moyens mis en œuvre dans le groupe Inetum sont :

- L'organisation sécurité : organisation humaine (DSG), Système de Management de la Sécurité des Systèmes d'Information (SMSI), veille, déploiement des bonnes pratiques et des certifications, sensibilisation et formation des collaborateurs, gestion des périmètres de conformité (mesures spécifiques mises en place et contrôlées pour un périmètre donné ; la plupart du temps pour un périmètre client ou partenaire)
- Les processus et les ressources organisant la vigilance d'entreprise (continuité de la sécurité avec nos fournisseurs et sous-traitants, réseau de veille et d'alerte VigiFraud, réseau de veille et d'alerte FR-Secur)
- Les processus et les ressources organisant la continuité d'activité

## LES INDICATEURS DE PERFORMANCE ET LES OBJECTIFS ASSOCIÉS

KPI	Résultat 2018	Résultat 2019	Résultat 2020
Nombre de traitements de demandes d'accès à des données personnelles (périmètre France)	138 demandes d'accès à des données personnelles ont été traitées	239 demandes d'accès à des données personnelles ont été traitées.	444 demandes d'accès à des données personnelles ont été traitées.

### 3.1.3 GARANTIR LE RESPECT DE SES VALEURS AU SEIN D'UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

#### UNE CHARTE « ACHATS RESPONSABLES » GROUPE, POUR DES RELATIONS DURABLES AVEC NOS PARTENAIRES

Les risques associés à la chaîne d'approvisionnement ne constituent pas un des principaux facteurs de risques pour Inetum au regard de la cartographie des risques Groupe et du devoir de vigilance.

Le Groupe a lancé depuis plusieurs années, un programme d'achats responsables qui vise à aligner sa chaîne d'approvisionnement sur les enjeux du Groupe. Ce programme permet d'optimiser les processus achats, d'intégrer les dernières exigences réglementaires (notamment devoir de vigilance, loi Sapin II, (voir. Paragraphe suivant « LE RESPECT DU DEVOIR DE VIGILANCE ET LA SÉLECTION DE SOUS-TRAITANTS PARTAGEANT LES MÊMES VALEURS ») et de gérer les risques associés à la chaîne d'approvisionnement.

Dans sa politique d'achats, le Groupe Inetum a toujours attaché une importance à ne pas travailler avec des fournisseurs qui ne satisferaient pas aux normes éthiques courantes. Le Groupe a ainsi mis en place depuis plusieurs années une charte « Achats Responsables » laquelle doit systématiquement être signée dès lors qu'un sous-traitant entre en relation d'affaires avec le Groupe Inetum dans le cadre d'un contrat ou d'un appel d'offres.

La charte « Achats Responsables » et son questionnaire d'évaluation sont en cours de déploiement sur les filiales étrangères.

Fin 2016, le Groupe Inetum a mandaté la société PROVIGIS spécialisée dans la collecte et la vérification de documents réglementaires et légaux de fournisseurs. Cette société de vigilance, déjà mandatée en 2014 pour la collecte des documents administratifs, sociaux et fiscaux de l'ensemble des fournisseurs, collecte et contrôle également la signature par le partenaire référencé de la charte « Achats Responsables ». Ainsi, chaque mois, sont envoyées au Groupe Inetum, les statistiques des fournisseurs n'étant pas à jour de leurs documents légaux. Le suivi de la conformité des fournisseurs avec la documentation RSE s'effectue directement par connexion à la plate-forme.

En 2017, la Direction des Achats Groupe a initié en France une action de contrôle de cohérence sur la pérennité des fournisseurs présents sur la plate-forme avec lesquels le Groupe collabore (suppression, enrichissement), ces actions de mises à jour sont depuis effectuées régulièrement.

En 2021, déploiement sur le périmètre France du dispositif conformité fournisseurs et sous-traitants (Questionnaire Ethique et Conformité).

## LE RESPECT DU DEVOIR DE VIGILANCE ET LA SÉLECTION DE SOUS-TRAITANTS PARTAGEANT LES MÊMES VALEURS

Conformément à la loi 2017-399 du 27 mars 2017, relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, le Groupe Inetum avait annoncé dans son précédent Rapport Financier Annuel, son plan de vigilance permettant de détecter et de prévenir les risques d'atteintes graves envers les droits humains, les libertés fondamentales, la santé, la sécurité des personnes et l'environnement.

Pour rappel, le contenu du plan du Groupe Inetum est le suivant :

- une cartographie des risques par pays afin d'identifier, analyser et hiérarchiser les risques qui résultent de la relation entre le Groupe Inetum avec ses sous-traitants et fournisseurs ;
- une évaluation des filiales du Groupe, de ses sous-traitants et de ses fournisseurs avec lesquels la Société entretient une relation commerciale établie, au regard de la cartographie des risques ;
- des actions concrètes adoptées pour réduire les risques identifiées: signature de la charte « Achats Responsables » avec tous les fournisseurs et sous-traitants ;
- insertion de clauses RSE dans les contrats ;
- des contrôles internes sur l'ensemble des filiales du Groupe par le biais d'audits sociaux et environnementaux, à tous les niveaux de la chaîne de valeur (évaluations, réalisations d'audits, reportings) ; un comité de pilotage du plan de vigilance se réunissant chaque semestre a été mis en place. Des comptes rendus sont prévus annuellement auprès des Executive VPs, afin de réaliser un suivi des mesures de prévention et évaluation qui sont mises en œuvre au sein du Groupe ;
- déploiement du programme de compliance tel que décrit ci-dessus partie Sociétale paragraphe 1- la conformité et l'éthique, au cœur des activités du Groupe reprenant un dispositif d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques.

Chaque année le plan de vigilance est revu, au regard de l'évolution éventuelle des risques, du suivi des mesures d'atténuation mises en place et de l'évolution des activités du Groupe.

En outre, pour les sociétés nouvellement acquises, des mesures de vigilance raisonnable ont vocation à être mises en oeuvre de manière progressive au cours de la phase d'intégration de ces sociétés dans les dispositifs du Groupe.

Tout au long de l'année 2018, le Groupe Inetum s'est concentré sur le déploiement de son programme de compliance, ainsi qu'à la signature systématique de la Charte « Achats Responsables » et son questionnaire associé pour tous les nouveaux contrats de sous-traitance.

Pour aller plus loin, le Groupe Inetum a conclu début 2019 un partenariat avec la société EcoVadis. Ce partenariat a pour objectif de réaliser des audits systématiques et d'assurer un suivi en temps réel via une plateforme, des fournisseurs stratégiques pouvant représenter un risque au regard des dispositions de la Loi Sapin II et Devoir de Vigilance.

Dans le cadre de ce partenariat, il est prévu que l'évaluation RSE soit intégrée au processus de sélection des fournisseurs stratégiques du Groupe. Ces évaluations permettront au Groupe Inetum de disposer pour chaque fournisseur stratégique d'informations essentielles (notation, benchmark, position dans le secteur...) pour décider de maintenir le référencement de fournisseurs stratégiques ou de procéder au déréférencement de ceux présentant le plus de risque.

Évaluation de la Responsabilité d'Entreprise via EcoVadis (social, éthique des affaires, environnement, chaîne d'approvisionnement) élargie à un plus grand nombre de fournisseurs et sous-traitants avec le lancement d'une nouvelle campagne en 2020.

En 2020, le Groupe Inetum a mis en place une « Landing Page » qui est proposée lors du référencement du fournisseur. Il s'agit d'une page Web à vocation pédagogique et incitative ayant pour objectif d'informer, de sensibiliser et d'expliquer à nos fournisseurs ce qu'est notre démarche RSE.

La page Web peut être consulté à l'adresse suivante : <https://invite.ecovadis.com/fr/inetum/>

**inetum.**  
Positive digital flow

**S'enregistrer maintenant**  
Votre entreprise est déjà évaluée par EcoVadis?  
Partagez votre score

### NOTRE DÉMARCHE RSE AVANCE AVEC VOUS

Bienvenue sur la page d'information et d'inscription du groupe Inetum. En tant qu'acteur incontournable des services informatiques à valeur ajoutée et des logiciels, présents dans 26 pays, nous lançons actuellement une initiative de développement durable / RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

En tant que partenaire clé, vous devez impérativement y participer. En effet, avec l'augmentation des risques et des opportunités liés aux pratiques sociales, environnementales et éthiques appliquées tout le long de la chaîne de valeur, les partenaires commerciaux se tiennent mutuellement responsables en cas de non-conformité au titre de la loi.

Nous avons inclus les informations ci-dessous pour vous aider à comprendre la valeur du développement durable et à participer à cette initiative obligatoire. Merci de bien vouloir vous inscrire à l'évaluation de performance RSE EcoVadis. Vous témoignerez ainsi de votre engagement envers nous et de la solidité de nos liens de confiance et de proximité.

**Nos objectifs en matière de RSE**

Un message personnel

Hédi TABKA, Directeur des Achats & Services Généraux

Elle est composée d'un message d'accueil expliquant notre démarche, d'une vidéo pédagogique sur la RSE, de témoignages vidéos de dirigeants d'entreprises de toutes tailles (XS à XL) qui expriment tout l'intérêt qu'ils ont trouvé à entrer dans une démarche RSE ainsi que les bénéfices qu'ils ont su en retirer.

Enfin un dernier bloc composé de témoignages de Directeurs Des Achats de petites et grandes entreprises qui expliquent en quoi l'évaluation RSE devient la norme dans le monde des achats.

Cette mise en place à eu pour effet d'augmenter le nombre de nos fournisseurs ayant souhaités entrer dans une démarche d'évaluation RSE :

### Résultats Ecovadis

	France		Monde (France incluse)	
	Nombre de fournisseurs		Nombre de fournisseurs	
Évalué	113	49%	135	27%
En cours d'évaluation	37	16%	38	8%
Refusé	81	35%	333	66%
	<b>231</b>		<b>506</b>	

Le score moyen des fournisseurs Inetum évalués en France est de 55,5/100 (alors que le score moyen Ecovadis est de 43/100).

## 3.2 L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS VERS UNE TRANSITION NUMÉRIQUE RESPONSABLE ET DURABLE

### Générer de la valeur pour ses clients par le biais de solutions innovantes et durables

La réussite de l'entreprise dépend de sa capacité à explorer et développer de nouveaux concepts, à soutenir l'innovation et la transformation digitale de ses clients, tout en adaptant les compétences de ses collaborateurs aux nouvelles technologies.

### SOUTENIR L'INNOVATION ET LA TRANSFORMATION DIGITALE DE SES CLIENTS

Dans un contexte d'évolutions technologiques rapides et d'accélération de la transformation digitale de ses clients, le groupe Inetum, soucieux d'adapter ses offres aux enjeux de demain, propose à ses clients des offres innovantes et durables, lui permettant :

- D'affirmer un positionnement stratégique clair et singulier ;
- D'intensifier ses efforts de développement d'offres et de solutions adaptées aux exigences des clients et à leurs besoins ;
- D'adapter sa capacité à commercialiser ses offres et solutions dans un marché où les modes de consommation évoluent (solutions de bout-en-bout, agilité, distribution de la production, nearshore, Devops, SaaS, IT-as-a-Service...).

### NOS OFFRES ACTUELLES

#### Gfi Informatique-Horus

S'adapte au contexte organisationnel de chaque PMI, pour apporter à tous ses professionnels une aide optimale, qu'ils exercent au siège ou en territoire.

Le contexte:

Au sein du Département, la PMI a pour missions de promouvoir la santé des futurs parents, de la femme enceinte et des enfants d'âge compris entre 0 et 6 ans.

Ces missions s'inscrivent dans le champ de la promotion et de la protection de l'enfance et de la famille. Elles sont réalisées par des professionnels de santé : médecins, sages-femmes, puéricultrices, conseillères conjugales et familiales...

L'ensemble des professionnels de la PMI (PPMI), interviennent dans le cadre de visites ou consultations prénatales ou postnatales, de bilans de santé ou de conseil conjugal ou familial.

Ses principaux objectifs sont :

- Proposer aux professionnels de santé les outils métiers dédiés à la gestion du dossier de suivi médical en PMI, que ce dossier concerne la mère, l'enfant ou un patient CPEF.
- Assurer toute la confidentialité requise.
- Apporter une vision longitudinale et transversale du parcours de soin.
- Accélérer et sécuriser la circulation de l'information grâce au workflow personnalisé.
- Participer à la dématérialisation des échanges avec les partenaires (CAF, ministère...).

### Iodas, Le logiciel leader pour votre gestion de l'action sociale

Face à un nombre de bénéficiaires croissant, les collectivités ont besoin d'outils performants pour les soutenir dans leurs missions. Avec Iodas, qui équipe les 2/3 des départements en France, vous obtenez une vision à 360° des bénéficiaires de l'action sociale de votre collectivité et optimisez votre accompagnement.

IODAS couvre les domaines suivants :

- Enfance (protection maternelle et infantile, adoption, protection de l'enfance, soutien aux familles en difficulté).
- Handicap (hébergement, insertion sociale et aides financières aux personnes handicapées).
- Personnes âgées et dépendance (création et gestion des maisons de retraite, aides).
- Gestion des allocations individuelles de solidarité (RSA, APA, PCH), de l'insertion et de l'emploi.

### Département de l'Ain : Digitaliser l'action sociale

Les départements sont aujourd'hui des acteurs incontournables dans la lutte contre l'exclusion et la pauvreté, l'aide aux personnes âgées, l'aide à l'enfance et l'aide aux personnes handicapées. Mais ils sont confrontés à un effet ciseaux (baisse des dotations de l'Etat et augmentation du nombre de bénéficiaires) qui nécessite l'utilisation d'outils, notamment des solutions logicielles, plus efficaces. Aux côtés de Inetum depuis 25 ans, le département de l'Ain est un des précurseurs de la transformation digitale de l'action sociale. Avec 8 autres départements, il a co-construit l'offre PCRMI-IODAS. En ligne de mire, la création d'une nouvelle relation avec les administrés et un quotidien facilité pour les agents du département.

La MDPH reçoit 35 000 demandes par an avec un temps de traitement considérablement réduit depuis la mise en place de PCRMI-IODAS

Nord le département : MDPH59 Faciliter la gestion des personnes en situation de handicap

Un nouveau portail pour simplifier la gestion des demandes issues de la loi 2005, les MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) ont été créés afin de devenir le guichet unique pour toutes les démarches liées au handicap.

La MDPH du département du Nord, MDPH59, gère ainsi les 280 000 personnes concernées par le handicap (11% des 2,6 millions d'habitants du département). Organisée en cinq secteurs distincts, la MDPH59 emploie aujourd'hui 280 agents qui traitent environ 280 000 dossiers actifs par an, une file en progression constante (+4% en 2019).

La solution Public CRM-Iodas

En décembre 2019, le nouveau portail est en ligne. Il est construit avec Public CRM-Iodas, la solution digitale de Inetum Software qui combine la gestion des relations avec l'administration et le traitement des dossiers d'aides sociales.

Ce nouveau portail porte les fonctionnalités suivantes : suivi, ouverture de dossier et formulaire connecté. Ces fonctionnalités sont enrichies tous les mois.

Le portail a déjà apporté la preuve de son efficacité, particulièrement dans le contexte de crise sanitaire que le pays traverse depuis le printemps. « Durant la période de confinement, le portail nous a permis de garder le lien avec les usagers », témoigne le directeur. « Il n'y a pas eu d'avalanche d'appels téléphoniques alors que l'accueil physique sur place n'était plus assuré. C'est significatif que le portail a en partie pallié sur cette période. »

### Communauté d'agglomération d'Agen Pour une gestion prévisionnelle efficace des emplois et compétences

Suite à la fusion entre la ville et l'agglomération d'Agen en 2015, l'EPCI devait se doter d'un système d'évaluation à la hauteur de cette mutualisation. Anticiper les départs en retraite, conserver les compétences et maîtriser la masse salariale, obtenir une vision à court et moyen terme des besoins des services pour en définitive assurer un service public de qualité ; autant d'enjeux qui justifient la mise en place d'une gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) à la pointe.

La solution : L'agent au cœur de la gestion RH

La commune décide alors de se doter de la GPEC de Inetum4RH, et pour s'assurer d'une réponse au plus près de ses besoins, l'agglomération accepte de jouer le rôle de pilote sur la solution avec une intégration par étape des différents modules : Poste,

Évaluation, Formation, Recrutement. Une co-construction qui permet à la collectivité de tester en temps réel et de proposer tous les ajustements nécessaires pour une utilisation optimisée. Côté Inetum, de précieux enseignements et de nouvelles idées pour améliorer la solution. Un partenariat gagnant-gagnant qui profitera à n'en pas douter aux futurs utilisateurs au sein des collectivités.

Conçu en partenariat avec les collectivités, Inetum4RH permet d'obtenir une vision à 360° de la gestion des carrières : qualifications, emplois, postes et effectif, recrutement, mobilité interne ou encore évaluation professionnelle ; une optimisation des ressources et un recentrage du SIRH vers le management des talents.

## Artémis TABS, une innovation au service des sapeurs-pompiers

Avec le déploiement de l'outil Artémis TABS, Inetum met l'innovation au service de l'action quotidienne des sapeurs-pompiers des départements du Rhône et du Doubs.

Depuis mai 2020, les casernes des services d'incendie et de secours des départements du Rhône et du Doubs s'équipent des tablettes numériques Artémis TABS. Un dispositif innovant développé par Inetum qui permet des échanges d'informations interservices numérisés en temps réel, générant des bénéfices concrets dans la prise en charge des victimes par les équipes sur le terrain. Avec cet outil, Inetum démontre toute la logique d'un positif digital flow au service de tous, et confirme sa dimension de partenaire historique et privilégié du service public de santé.

En lien avec les services d'incendie et de secours des départements du Doubs et du Rhône, Inetum a développé la tablette numérique « Artémis TABS », permettant de couvrir l'ensemble des aspects opérationnels des interventions quotidiennes, dont la prise en charge des victimes, facilitant tous les échanges avec la régulation du centre 15 (SAMU). L'objectif du SDMIS (Service départemental-métropolitain d'incendie et de secours) est de pouvoir effectuer les 100 000 bilans victimes annuels au format numérique.

## Inetum : notre vision des smart territoires

Inetum, en tant que partenaire privilégié des collectivités locales françaises, gère depuis 30 ans des solutions logicielles au service des métiers de l'urbanisme, du patrimoine immobilier, des services techniques et des gestionnaires d'infrastructures territoriales publiques (réseaux d'eaux, aéroports, bâtiments, espaces verts, ports, gares...), mais aussi de la santé, de la gestion financière, de la gestion des ressources humaines, du transport scolaire, de la fiscalité, de la sécurité civile...

Le groupe de 27 000 personnes présent dans 26 pays co-construits également avec ses clients des solutions sur mesure innovantes dans ses 7 FabLab répartis à travers le monde (France, Belgique, Espagne, Portugal et Maroc). Pendant ces séminaires interactifs utilisant la méthode du design thinking, nous explorons les opportunités de création de nouveaux services, en s'appuyant sur la technologie.

Inetum est par ailleurs très actif dans les activités de recherches et de création d'écosystèmes d'innovation, concrétisées notamment par une équipe d'une quinzaine de chercheurs et doctorants dans le secteur « Smart City » s'appuyant en particulier sur la Chaire Entrepreneuriat, Territoire et Innovation -ETI- de l'université de Paris Panthéon Sorbonne, qui dispose d'un réseau de correspondants de haut niveau mais aussi de terrain, en France et dans le monde.

Nous avons lancé depuis 2 ans un programme de création de solutions « Smart City- Smart territoires » qui adressent trois enjeux en lien avec ceux de Gare et Connexions :

- Un aménagement des villes favorisant une densification de l'habitat autour des nœuds de transports publics, et un encouragement des mobilités alternatives à la voiture pour aller vers la Mobilité as a Service.
- Penser et voir la gouvernance territoriale au travers de plateformes de données spatio-temporelles permettant de simuler l'évolution des besoins en infrastructures des habitants sous contrainte de décarbonation, préservation des ressources naturelle et logique d'accès aux services inclusive.
- Diagnostiquer l'offre de services de proximité pour les usagers des territoires et la capacité à mailler le territoire urbain, péri-urbain et peu dense de nouvelles centralités (concept de ville du ¼ d'heure et de territoire de la demi-heure) permettant d'aller vers des territoires à Haute Qualité de Vie Sociétale.

## Mobilité verte

Ayant travaillé depuis quelques années sur des projets de recherche européens autour d'une mobilité plus respectueuse de l'environnement (Superhub : mobilité multimodale et personnalisation des trajets, projet H2020 de 2012 à 2015, Electric : insertion des véhicules électriques dans un développement des usages et d'une recharge intelligente avec en priorité des ENR, 2016 à 2019, POC sur l'optimisation de la desserte des lignes de bus urbaines de Belfort grâce à l'analytique et au Big data), nous développons actuellement des solutions innovantes en s'appuyant sur le machine learning et la blockchain autour des thématiques suivantes :

- Applications mobiles innovantes dédiées à la recherche, la planification d'itinéraires vélo, multimodaux ou purement en véhicule électrique (voiture, bus, scooter,...) permettant aux usagers d'accéder à des services de réservation et de facilitation de la mobilité écoresponsable et pour les collectivités de collecter des données sur la géographie des usages des pratiques de mobilité et les zones d'investissement prioritaire.
- Systèmes d'incitations et motivation à la mobilité domicile-travail permettant de convertir des trajets solo-voiture en mobilités plus douces (co-voiturage, marche à pied, transport en communs), grâce à un wallet électronique s'appuyant sur la blockchain et permettant :
  - Aux voyageurs la transformation de ces trajets en « monnaie de développement local » (Concept de Nudge Money) donnant droit à des avantages, réductions sur des services de proximité.
  - Aux collectivités, la collecte de ces trajets en preuves d'impact carbone dans un format prévu pour l'agrégation et permettant d'accéder à des financements verts dédiés (Green bonds, Aides et subventions, marché Carbone...).

## Plateforme de données et aménagement territorial

L'aménagement en zone dense, péri-urbaine et peu dense est soumis à un ensemble de dispositifs réglementaires dans lequel les plans de déplacements (urbain, d'entreprise, ...) doivent se confronter à un ensemble de contraintes multi-domaines (minimisation de l'artificialisation des sols, impacts sur les zones naturelles, forestières et la biodiversité, densification, ...).

Nous développons aujourd'hui des solutions permettant de croiser et modéliser ces contraintes dans des systèmes intégrés afin de rendre compte des impacts des infrastructures,

notamment de mobilité sur l'espace territorial. Ces solutions s'appuient sur le traitement d'images satellites, des algorithmes de calcul d'indicateur composites, les calculs d'isochronies.

Ils nous permettant d'appréhender numériquement les différentes échelles d'aménagement du territoire, dans lesquels la gestion des flux voyageurs est un sujet majeur.

### Ville du ¼ d'heure, Territoire de la ½ heure

Simuler les mutations urbaines et des territoires en vue d'imaginer des nouveaux services basés sur le concept de l'hyper proximité géo-territoriale constitue l'un des principaux apports des travaux de recherche et développement de la Chaire de recherche ETI avec son partenaire industriel la société Inetum.

En effet, dans le cadre des travaux scientifiques autour de la territorialité et ses différentes composantes en incluant la santé, nous avons développé une méthodologie HQVS (Haut Qualité de vie sociétale), avec la finalité de créer un outil d'auto-benchmark sur le concept de proximité pour les collectivités.

A partir d'une exploration très approfondie des ressources territoriales, avec une plateforme numérique d'agrégation nous intégrons des algorithmes et des traitements pour comprendre les corrélations entre les données essentielles d'un territoire.

Ainsi un indicateur permettant d'estimer l'Index de Haute Qualité de Vie Sociétale et Environnementale d'un quartier permet aux maires de facturer un diagnostic territorial par quartier et de prioriser les thématiques et lieux d'investissement prioritaires : domaines déficitaires par quartier, enjeux de regroupement de services, mutualisation d'infrastructures publiques, politiques d'incitation, ...

#### KPI : Nombre de clients bénéficiant de nos offres

KPI	2019	2020	Objectif 2021
Iodas	39	40	40
Horus	65	66	68
Artémis TABS	N/A	2	4
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>108</b>	<b>112</b>

KPI	2019	2020	Objectif 2021
France	3	4	10
Belgique	2	4	5
Espagne	2	3	7
Portugal	2	2	4
Luxembourg	0	2	4
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>30</b>

<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>123</b>	<b>142</b>
--------------	------------	------------	------------

## > 4 AGIR POUR UNE PLANÈTE DURABLE

### 4.1 UNE EMPREINTE RÉGIONALE FORTE

#### UN MAILLAGE TERRITORIAL CRÉATEUR DE VALEUR

Le Groupe a de nombreuses implantations régionales décentralisées (une quarantaine en France et autant à l'international). Ce choix déjà ancien de la proximité avec les clients permet d'embaucher localement ses collaborateurs et de limiter les déplacements occasionnés par les missions. Cette organisation facilite l'intégration des équipes d'intervention dans un environnement économique et social qui leur est familier et contribue à réduire les incompréhensions et les conflits avec les interlocuteurs locaux des clients. La contribution du Groupe Inetum au développement local et à une meilleure gestion des ressources est un élément différenciant de sa stratégie.



#### APPORTER NOTRE SOUTIEN À CEUX QUI EN ONT BESOIN

En France, les contraintes de recrutement local et de compétences spécifiques limitent les possibilités de coopération avec les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, ou les autres associations locales en ce qui concerne les questions d'emploi. Néanmoins, le Groupe Inetum mène plusieurs actions, partenariats et mécénats dans d'autres domaines, comme indiqué ci-après :

- Le Groupe Inetum soutient une crèche gérée par Babilou. Cette crèche est mixte : multi-entreprises et ouverte à la population de Saint-Ouen.
- Chaque année, il est monté deux opérations « don du sang, don de soi » en collaboration avec l'Hôpital Bichat. À cet effet, les salariés donateurs sont transportés à Bichat, puis reconduits à Saint-Ouen (principe de la collecte accompagnée). Un correspondant EFS a été désigné et un site dédié à l'opération a été mis en place sur Intranet.
- Des mécénats avec des associations caritatives comme la Croix-Rouge et Pianomasterclub ont été signés. Un piano a été installé dans le hall du siège social suivi de plusieurs autres pianos installés dans les principales agences régionales. Accessibles en libre-service à l'ensemble des collaborateurs, placés selon l'agencement des lieux dans le hall d'entrée ou en salles de pause, les pianos favorisent de nombreux moments d'échanges, de partage et de convivialité. Le Groupe Inetum entend ainsi assurer l'équilibre entre vie professionnelle et épanouissement personnel de ses talents grâce à la musique. En parallèle, le Groupe Inetum devient mécène de Masterclass de piano où les meilleurs pianistes en devenir, issus de conservatoires, se voient offrir un week-end de formation dirigé par un maestro et financé par le Groupe.
- Le Groupe Inetum a signé un accord de partenariat avec l'institut G9+ ayant pour mission de promouvoir et de coordonner des activités d'information, d'échanges et de formation, portant sur les technologies de l'information, de la communication, du numérique, sur un plan tant scientifique que technique, technologique, économique, social et culturel.
- Le Groupe Inetum est partenaire de Women In Africa Philanthropy, qui a pour mission de favoriser la diffusion de l'éducation dans le domaine du développement économique, et plus particulièrement la formation des futures créatrices d'entreprises.

## À L'INTERNATIONAL

### En Belgique et au Luxembourg :

- Des dons sont effectués à l'association SOS Villages d'Enfants, afin de permettre à des jeunes ne pouvant financer leurs études, de pouvoir suivre une formation en technologie au sein d'une école technique au Rwanda.

### En Espagne :

- Le Groupe propose le programme Espacio de Voluntariado Corporativo qui offre une large gamme d'activités permettant de renforcer les liens entre les collaborateurs de l'entreprise. C'est dans ce cadre qu'a été conclu un partenariat avec la Fédération espagnole des maladies rares (FEDER), afin d'accompagner les actions de la fédération dans l'amélioration des conditions de vie de personnes malades, notamment par l'intermédiaire de donations annuelles.

### Au Maroc :

- Une convention a été signée avec l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences (ANAPEC). Elle vise à offrir des contrats d'insertion à certains jeunes chômeurs afin de faciliter leur retour à l'emploi. D'autre part, les collaborateurs sont invités à participer à des actions de mécénat, par exemple, à travers « une collecte de vêtements d'hiver » en partenariat avec l'association MAGHREB SECOURS.

### En Pologne :

- En agissant en faveur du recrutement des personnes handicapées, nous participons à l'insertion sociale et professionnelle des plus fragiles.

Nous adhérons au Programme Bike2Work veillant à aider les personnes dans le besoin. Le principe : inciter les collaborateurs à transformer les kilomètres parcourus à vélo en aides financières versées à des organismes de bienfaisance et à des associations qui portent assistance aux enfants malades.

Nous participons également au projet "The noble box project" qui vient en aide aux familles en difficulté pendant les vacances de Noël. Les collaborateurs participent sous forme de dons matériels et financiers.

Nous faisons la promotion des organismes travaillant directement avec des personnes en difficulté via des enchères et collectes de fonds annuelles contribuant à soutenir leurs projets et à améliorer leurs conditions de vie.

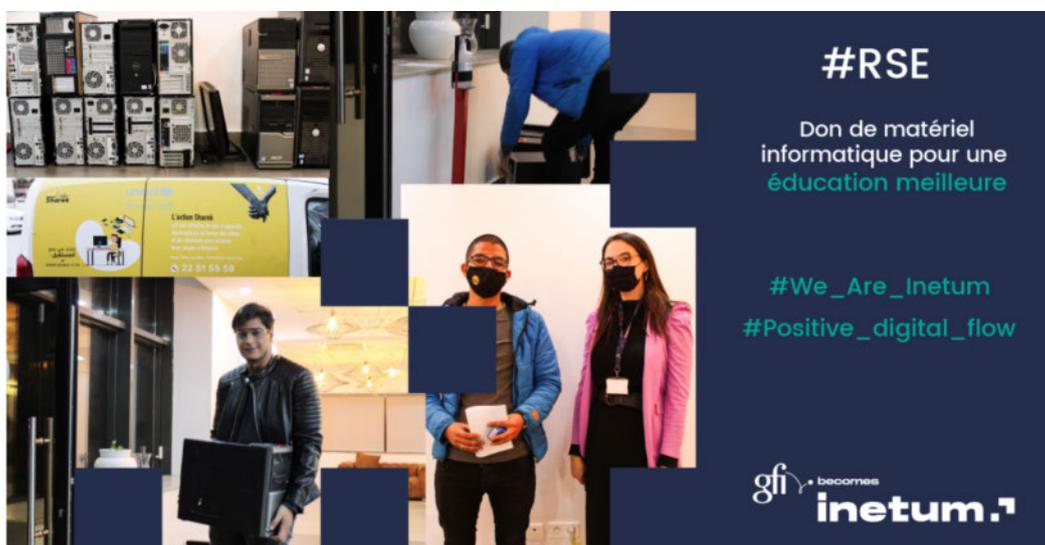
### Au Portugal :

- Nous avons conclu un partenariat avec l'association Banco Empreendedor da Cidade -Olivais qui soutient les familles les plus démunies par l'organisation de collectes alimentaires. À ce titre, nous invitons nos collaborateurs à devenir bénévoles. Suite à l'acquisition de ROFF, le Groupe Inetum bénéficie également de deux principaux programmes de volontariat, pour impliquer les salariés dans les activités, avec des organisations à but non lucratif (association des sciences humaines et association Bagos D'Ouro).

Nous agissons avec le programme « hands up » qui organise la collecte de bouchons de bouteilles plastiques (en échange de bonbons pour les salariés) et la collecte de bouteilles plastiques permettant de valoriser ce déchet afin d'équiper les casernes locales de pompiers.

### En Tunisie :

- La collecte des bouchons contre l'acquisition des chaises roulantes pour les personnes nécessiteuses.
- L'action "SHAREK" est une initiative de don d'appareils électroniques en faveur des élèves et des étudiants pour terminer leurs études à distance.



## 5 AGIR POUR UNE PLANÈTE DURABLE (GROUPE)

Le Groupe Inetum a fait de la lutte contre le changement climatique sa priorité environnementale. Nous agissons pour réduire notre empreinte environnementale dans le cadre de nos activités de services et également celles de nos collaborateurs. Cela se traduit par un ensemble d'actions quotidiennes autour de deux axes : (i) la réduction de l'empreinte carbone liée aux déplacements et à (ii) l'utilisation des ressources.

### 5.1 RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CO<sub>2</sub> LIÉE AUX DÉPLACEMENTS

Notre politique groupe incite les collaborateurs à (i) utiliser des moyens de transport à faibles émissions carbone et (ii) à recourir aux systèmes de communication numériques pour limiter les déplacements au strict nécessaire.

#### (i) DÉPLACEMENTS / POLITIQUE VOYAGE

Le Groupe Inetum applique une politique voyage stricte afin de rationaliser les processus (voyages, notes de frais, facturation) et maîtriser les coûts indirects. Par ce biais, nous pouvons influencer les modes de déplacements professionnels de nos collaborateurs. Ainsi, pour tout déplacement professionnel compris entre 1 à 3 heures, notre politique voyage prévoit de donner la priorité au train plutôt qu'à l'avion. Par exemple, l'Espagne limite les déplacements professionnels au strict nécessaire (limitation des déplacements au LATAM). Elle incite les collaborateurs à opter pour l'utilisation des transports en commun lorsque cela est possible. Durant cet exercice, les déplacements professionnels ont fortement baissé compte tenu du contexte sanitaire.

#### FLOTTE AUTO

Depuis le 1er janvier 2018, selon notre Car Policy, seuls les véhicules n'émettant pas plus de 100g de CO<sub>2</sub>/km (contre 110 g CO<sub>2</sub>/km en 2017) sont éligibles à notre catalogue et proposés à 99% de nos collaborateurs français. Des actions sont également menées afin d'inciter l'utilisation de véhicules hybrides (essence-électricité ou gazole-électricité) au sein de la flotte automobile.

En 2020, nous avons renouvelé 5% de notre flotte par des véhicules hybrides/électriques avec des émissions de CO<sub>2</sub> de l'ordre de 83g/km.

Notre ambition pour 2021 est d'augmenter à 10% la part de nos renouvellements par des véhicules hybrides / hybride rechargeable à faible émission de CO<sub>2</sub>.

Nous étudions actuellement la faisabilité d'un tel catalogue en réalisant une étude comparative des émissions sur les modèles proposés par chaque constructeur et faire correspondre le véhicule à l'usage de nos collaborateurs.

L'utilisation de bornes électriques dans nos parking, utilisables par les salariés mais aussi par les clients et fournisseurs encouragent l'adoption de véhicules hybrides ou électriques.

#### En Belgique :

Les salariés disposant d'un véhicule de société sont encouragés à suivre un cours d'écoconduite. Ce qui favorise une conduite éco-responsable moins accidentogène.

#### UTILISATION DU VÉLO

Une indemnité kilométrique est proposée aux collaborateurs qui utilisent un vélo pour se rendre sur leur lieu de travail.

## (II) Recourir aux systèmes de communication numériques

### TÉLÉTRAVAIL

En France, un accord de télétravail (2 jours) a été signé en 2011, favorisant la réduction des coûts et émissions de CO<sup>2</sup> liés aux trajets tout en maintenant le lien social. En 2018, plus de 10% des collaborateurs du Groupe Inetum en France ont demandé à bénéficier du télétravail de manière récurrente ou bien de façon exceptionnelle (problème de transport...). En 2020, un avenant à cet accord télétravail a été validé par referendum auprès des salariés. L'avenant permet désormais de télétravailler jusqu'à 175 jours par an, soit l'équivalent de 4 jours par semaine.

### OUTILS DE NETCONFERENCING

Le Groupe Inetum met à disposition de ses collaborateurs des outils de travail à distance

(Teams, Arkadin, Skype...). Nos sites disposent des salles de réunion dotées d'équipements adaptés à la Téléconférence / vidéoconférence (Ecran, pieuvre, Wifi & Réseau filaire).

### CRISE SANITAIRE – IMPACT SUR LES DÉPLACEMENTS ET RECOURS AUX SYSTÈMES DE COMMUNICATION NUMÉRIQUES

Compte tenu du contexte sanitaire, le déploiement des outils de NETCONFERENCING et la dotation de PC portables se généralisent afin de limiter au strict nécessaire les déplacements.

## 5.2 RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CO<sup>2</sup> LIÉE À L'UTILISATION DES RESSOURCES

Dans sa politique environnementale, le Groupe tache d'étendre le tri sélectif sur site, accroître la valorisation des déchets et maximiser le cycle de vie des ressources afin de prévenir les pollutions.

Inetum contribue (i) à l'économie circulaire en optimisant la gestion des déchets, notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques les (D3E), et (ii) favorise la maîtrise de la consommation des ressources.

## (I) RETRAITEMENT DES DÉCHETS

La gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) mise en place depuis des années, contribue à réduire l'empreinte CO<sup>2</sup> liée à notre activité. Le Groupe Inetum en France s'appuie sur un fournisseur agréé Cèdre en IDF en 2020 afin de maximiser le cycle de vie des équipements électroniques par des dons aux salariés, aux écoles, aux organismes d'entraide & ONG.

A partir de 2021, Inetum met en place un contrat cadre avec la société ELISE\* au niveau national, pour la récupération, le tri sélectif, le traitement de ses déchets (D3E inclus) et s'engage dans des campagnes de revalorisation des déchets D3E (revente ou dons des équipements sortis de l'inventaire, réparation des matériels lorsqu'opportun, démantèlement si fin de vie, pour récupération des matières, broking).

(\*) Nous précisons que la société ELISE fait appel à des ESAT et EA dans le cadre de ses activités.

Par ailleurs, le Groupe Inetum distribue auprès de ses clients des équipements électroniques. Dans ce cadre le Groupe Inetum utilise la filière ECO-SYSTEM qui se charge de la collecte et du traitement des équipements électriques et électroniques professionnels mis au rebut.

Cet organisme a collecté les quantités suivantes d'équipements :

Année	Poids total	Poids total recyclé
2019	296 kg	101 kg
2020	1 051 kg	590 kg

## DÉCHETS / EMBALLAGES / TRI SÉLECTIF

Le Groupe Inetum favorise le recyclage et le tri sélectif sur les sites par l'usage de conteneurs adaptés. Leur déploiement s'effectue progressivement dans des zones centralisées de collecte (point cafétéria, point reprographie).

Depuis 2020, nos sites remplacent progressivement les gobelets plastiques à usage unique. Certains sites fournissent une gourde Inetum au collaborateur.

### En Espagne :

Dans le cadre du Plan de Prévention d'Entreprise (PEP) 2018-2020, les emballages carton ont été repensés

### Au Portugal :

La collecte des bouchons et bouteilles plastiques est valorisée ce déchet contribuant à l'équipement les casernes locales pompiers.

## (II) MAÎTRISER LA CONSOMMATION DES RESSOURCES

Le Groupe est attentif à la consommation des ressources et tache de réduire sa consommation d'énergie, sa consommation d'eau et de papier afin de prévenir les pollutions en mettant en œuvre des politiques ambitieuses.

Des campagnes de sensibilisation viennent renforcer le dispositif pour une consommation plus responsable et mieux maîtrisée (Affichage, Mailing, Articles sur l'intranet Inetum, message incitatif en fin de mail).

### RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Le Groupe optimise la consommation des ressources dans la gestion de ses activités et développe l'utilisation d'énergie renouvelable pour couvrir la consommation électrique. La France et l'Espagne achète une part d'énergie verte auprès de leurs fournisseurs d'énergie, Nos sites poursuivent leur action de relamping (utilisation de lampes à base consommation). La mise sous horloge des installations pour arrêt automatique des éclairages est en cours. Compte tenu du contexte sanitaire, la consommation d'énergie sur site a diminué sensiblement durant cet exercice.

### RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'EAU

Des campagnes d'affichage incitent le collaborateur à une consommation éco-responsable.

Nos sites se dotent progressivement de robinetteries plus sobres (robinet PRESTO ou à détection, chasse d'eau Eco).

Les installations sanitaires sont régulièrement révisées afin de limiter fuites et avaries.

### RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

En septembre 2018, en France, le Groupe Inetum a mis à disposition des imprimantes-scanners-copieurs collectives sécurisées, incitant à réduire l'usage du papier (utilisation d'impressions en modes optimisés et campagnes de sensibilisation à la réduction des impressions, achat de papier écolabellisé). Cette initiative se traduit par une réduction des impressions.

Par ailleurs, le Groupe Inetum propose à ses collaborateurs de remplacer leur bulletin de salaire par une version électronique, avec un coffre-fort électronique adapté.

Enfin, l'usage de tickets restaurant a été remplacé en France par une carte dématérialisée.



## CRISE SANITAIRE – IMPACT SUR LES CONSOMMABLES

En 2020, avec le contexte sanitaire COVID, le fonctionnement en télétravail a fortement fait diminuer la consommation de papier.

### En Belgique :

Nous avons entamé il y a quelques années notre vision « Think Green Keep it on the Screen » qui vise à favoriser les échanges numériques par rapport aux utilisations du papier.

Cette approche se concrétise par un ensemble d'actions telles que la sensibilisation de nos employés, clients et partenaires à favoriser ce type d'échange et d'éviter les impressions papier inutiles.

### Au Maroc :

Dématérialisation du process de réponse à appels d'offres (y compris publics) avec quasi-généralisation du dépôt et de la signature électronique.

Dématérialisation de process internes notamment les dossiers de recrutement.

### En Tunisie :

Collecte du papier en vue du recyclage.

## AUTRES ACTIONS

### En Espagne :

Inetum est certifié ISO 14001 et prépare chaque année un plan d'actions concret :

- communication : utilisation des canaux de l'entreprise pour rendre compte des aspects environnementaux
- une sensibilisation : limitation de l'utilisation abusive des actifs, afin d'éviter les déchets ;
- une formation sur le management environnemental ;
- un programme annuel d'amélioration de l'environnement ;
- une procédure appliquée à toutes les activités de l'entreprise dans les locaux et à tous les niveaux de l'organisation pour recycler et éliminer les déchets.
- Mise en avant du critère de consommation lors de l'achat de matériel informatique (certification Energy Star),

Cette procédure inclut des situations de fonctionnement normales et anormales, ainsi que des situations d'urgence et des accidents potentiels ayant des répercussions sur l'environnement.

Un arbre est planté pour chaque nouveau recrutement,

L'association "Acacias For All", en partenariat avec Inetum, s'implique par une action de reforestation.

## 5.3 NOS LABELS RSE



### NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

En 2020, nous avons renouvelé, pour la 5e année consécutive, notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies et donc notre engagement vis-à-vis des droits de l'homme, des normes internationales du travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption.



### LABEL GOLD ECOVADIS

Depuis 2010, nous nous appuyons sur les experts du cabinet EcoVadis pour réaliser l'évaluation RSE du Groupe. En août 2020, pour la 4e année consécutive, nous avons obtenu le label « GOLD ». Selon EcoVadis, Inetum se situe dans le TOP 3 % des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Computer programming consultancy and related activities.



### LABEL CGEM MAROC

En mai 2018, lors des Assises de la responsabilité sociale à Casablanca, Inetum Maroc s'est vu remettre, pour la 3e fois, le Label RSE de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc. Ce prix récompense les efforts déployés en tant qu'Entreprise du Service Numérique dynamique, œuvrant pour une meilleure responsabilité. Inetum Maroc est labellisé depuis 2008 et est l'unique structure de son domaine d'activité à l'obtenir.



### CERTIFICATION ISO 14001

Management Environnemental : en 2020, nos filiales espagnoles de Madrid et Bilbao, ont renouvelé leur certification 14001 en version 2015 de la norme pour les activités de consulting, réalisation de projets, et maintenance de Systèmes d'Information.

## 6 LES INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (KPIs)

### 6.1 KPIs – GARANTIR DES OPPORTUNITÉS DE CARRIÈRE VARIÉES ET MULTIPLES DANS UN ENVIRONNEMENT ATTRACTIF

Indicateurs		Total		France	Espagne	Portugal
		2019	2020	2020	2020	2020
Effectif au 31.12 hors stagiaires	CDI	17 409	18 125	9 516	3 310	1 650
	CDD	953	1 006	53	161	319
	Autres	363	218	201	1	
	Total	18 725	19 349	9 770	3 472	1 969
Répartition par sexe au 31.12	Hommes	13 664	14 172	7 345	2 519	1 323
	Femmes	5 061	5 177	2 425	953	646
	Total	18 725	19 349	9 770	3 472	1 969
Âge moyen au 31/12		39,7	40,0	42,0	39,2	37,8
Ancienneté moyenne dans le Groupe au 31/12		6,47	6,50	8,20	4,00	5,80
Salaire annuel fixe moyen (€) au 31.12		37 641 €	38 203 €	45 314 €	30 833 €	24 835 €
Salaire annuel global (€) au 31.12		39 232 €	39 677 €	46 874 €	31 844 €	27 440 €
Salaire moyen / salaire minimum légal		-	-	2,45	2,32	2,79
Salaire minimum / salaire minimum légal		-	-	1,09	1,00	1,10
Nombre de recrutements	CDI	3 644	2 801	1 015	969	144
	CDD	806	966	66	168	232
	stagiaires	218	221	84	86	27
	Autres	209	103	85	-	-
	Salariés issus d'acquisition	270	124	-	124	-
	Total	5 147	4 215	1 250	1 347	403
	dont jeunes diplômés	710	649	235	186	42
Taux de transformation des contrats en alternance / stagiaires		N/A	37%	37%	36%	53%
Taux de recrutements réalisés par cooptation		18%	54%	30%	85%	18%
Turn over	Turn over au 31.12	18%	13,8%	14%	14%	11%
	dont unmanaged au 31.12	15%	10,4%	9%	11%	10%
	dont licenciement	3%	3,4%	5%	3%	1%
Taux de satisfactions des salariés au 31.12			84%	93%	62%	81%
Taux de réalisation des entretiens annuels		N/A	48%	27%	82%	70%
Taux de salariés formés		44%	41%	34%	57%	49%
Nombre d'heures de formation par salarié et par an		30,4	28,2	24,0	35,6	18,3
Evaluation à froid des formations (taux de satisfaction)		N/A	79%	84%	65%	73%

Indicateurs		Belgique	Mexique	Maroc	Autres*	
		2020	2020	2020	2019	2020
Effectif au 31.12 hors stagiaires	CDI	1 476	447	537	1 111	1 189
	CDD	3	166	13	298	291
	Autres	4			38	12
	Total	1 483	613	550	1 447	1 492
Répartition par sexe au 31.12	Hommes	1 186	442	355	972	1 002
	Femmes	297	171	195	475	490
	Total	1 483	613	550	1 447	1 492
Âge moyen au 31/12		40,8	37,6	32,9	34,4	38,2
Ancienneté moyenne dans le Groupe au 31/12		7,50	3,00	4,40	2,30	5,0
Salaire annuel fixe moyen (€) au 31.12		53 960 €	21 400 €	23 898 €	21 195 €	31 698 €
Salaire annuel global (€) au 31.12		55 174 €	21 635 €	26 357 €	22 810 €	34 181 €
Salaire moyen / salaire minimum légal		2,81	1,68	8,23	-	-
Salaire minimum / salaire minimum légal		1,51	2,50	1,13	-	-
Nombre de recrutements	CDI	162	64	127	529	320
	CDD	53	209	6	309	232
	stagiaires	-	-	-	2	24
	Autres	-	-	-	39	18
	Salariés issus d'acquisition		-	-	167	-
	Total	215	273	133	1 046	594
	dont jeunes diplômés	40	14	58	124	74
Taux de transformation des contrats en alternance / stagiaires		60%	0%	15%	N/A	15%
Taux de recrutements réalisés par cooptation		36%	94%	0%	16%	68%
Turn over	Turn over au 31.12	5%	15%	15%	30%	30%
	dont unmanaged au 31.12	4%	13%	15%	27%	25%
	dont licenciement	1%	2%	0%	3%	5%
Taux de satisfactions des salariés au 31.12		N/A	N/A	82%	N/A	81%
Taux de réalisation des entretiens annuels		N/A	N/A	94%	N/A	87%
Taux de salariés formés		41%	35%	69%	22%	30%
Nombre d'heures de formation par salarié et par an		26,5	90,5	18,5	39,1	31,2
Evaluation à froid des formations (taux de satisfaction)		N/A	90%	72%	N/A	84%

Autres \* : Brésil, Colombie, Pérou, Pologne, Suisse, Roumanie, Tunisie, Côte d'Ivoire, Cameroun, Luxembourg.

## 6.2 KPIs – ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE DE NOS PARTIES PRENANTES

### ÊTRE UN ACTEUR RESPONSABLE DANS LA GESTION DE NOS ACTIVITÉS

KPI	Objectif
Formation e-learning pour l'ensemble des salariés du Groupe.	Plan 2022 - Programme de sensibilisation éthique, conformité, compliance. <ul style="list-style-type: none"> <li>2021 e-learning déployé en Espagne au Latam et en Afrique Anglophone;</li> <li>2022 – e-learning Groupe.</li> </ul> (Déploiement auprès de 100 % des effectifs Groupe hors nouvelles acquisitions).

### ÊTRE LE GARANT D'UN SYSTÈME SÉCURISÉ ASSURANT

Kpi	Résultat 2018	Résultat 2019	Résultat 2020
Nombre de traitements de demandes d'accès à des données personnelles (périmètre France).	138 demandes d'accès à des données personnelles ont été traitées.	239 demandes d'accès à des données personnelles ont été traitées.	444 demandes d'accès à des données personnelles ont été traitées.

### GARANTIR LE RESPECT DE SES VALEURS AU SEIN D'UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

KPI	Objectif
Évaluation des tiers et mise en place d'une politique d'achat responsable.	Évaluation des Top 30 fournisseurs stratégiques Groupe. Évaluation des Top 20 fournisseurs stratégiques locaux . <ul style="list-style-type: none"> <li>les grands pays du Groupe (France, Espagne, Portugal, Belgique)</li> </ul> Cartographier le risque fournisseur.

## 6.3 KPIs – L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS VERS UNE TRANSITION NUMÉRIQUE RESPONSABLE ET DURABLE

KPI	Objectif
Nombre de nouvelles offres à destination de nos clients intégrant une dimension environnementale, sociale ou sociétale.	<b>Objectif 2021:</b> Amélioration du nombre d'offres clients.

## 6.4 KPIs – AGIR POUR UNE PLANÈTE DURABLE

### RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CO<sub>2</sub> LIÉE AUX DÉPLACEMENTS

Pays	Effectifs moyens		Avion 				Voiture de location 				Voiture de fonction 			
	2019	2020	2019		2020		2019		2020		2019		2020	
			Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>
	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>
France	10 242	9 866	4 090 950	670	1 270 734	198	2 608 406	321	1 283 444	147	18 500 000	1 812	11 000 000	1 104
Espagne	2 878	3 117	2 047 214	340	678 558	102	Non suivi		Non suivi		Non suivi		236 560	24
Portugal	1 668	1 967	329 185	43	523 120	100	Non suivi		99 748	10,3	2 197 271	231	1 596 953	162
Belgique	1 448	1 532	681 730	102	388 000	60	Non suivi		0	0	34 303 982	5 142	20 193 000	3 101
Pologne	140	127	NC		NC		NC		NC		NC		NC	
Maroc	294	361	Non suivi		66 925	10	Non suivi		NC		Non suivi		168 392	17
Tunisie	195	190	Non suivi		14 471	2	Non suivi		NC		Non suivi		22 080	2
<b>TOTAL</b>	<b>16 865</b>	<b>17 160</b>	<b>7 149 079</b>	<b>1 155</b>	<b>2 941 809</b>	<b>473</b>	<b>2 608 406</b>	<b>321</b>	<b>1 383 192</b>	<b>157</b>	<b>55 001 253</b>	<b>7 185</b>	<b>33 216 986</b>	<b>4 409</b>

Pays	Train 		Énergie 				Déchets DEEE 				TOTAL CO <sub>2</sub>		Ecart				
	2019		2020		2019		2020		2019		2020			Émissions CO <sub>2</sub>	Émissions CO <sub>2</sub>		
	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>	Distance parcourues	Émissions CO <sub>2</sub>					
	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Km	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>		Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>		
France	10 132 740	20	3 196 873	8	6 026 504	129	4 650 620	99,6	22,5	7,8	6,8	2,4	2 959	1 558	-47%		
Espagne	765 225	34	207 898	0,5	Non suivi		3 779 721	81,0	1,2	0,1	0,1	0,0	374	208	-		
Portugal	118 340	5	46 200	0,1	Non suivi		3 236 778	135,3	Non suivi		0,0	0,0	280	408	-		
Belgique	151 410	3	7 512	0,0	1 351 000	670 000	297,2	1 040 000	692 000	367,2	5,3	1,8	0,7	0,2	5 546	3 529	-
Pologne	NC		NC		NC		NC		NC		NC		0	0	-		
Maroc	Non suivi		124 411	0,3	Non suivi		27 193	0,6	Non suivi		Non suivi		0	28	-		
Tunisie	NC		NC		Non suivi		229 800	4,9	Non suivi		0,0	0,03	0	9	-		
<b>TOTAL</b>	<b>11 167 715</b>	<b>62</b>	<b>3 582 894</b>	<b>9</b>	<b>6 026 504</b>	<b>426</b>	<b>11 924 112</b>	<b>689</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>9 159</b>	<b>5 739</b>			

(\*) Le calcul des poids d'émissions de CO<sub>2</sub> est établi par nos fournisseurs selon les consommations pondérés par des facteurs de conversion fournis par l'ADEME.

### RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CO<sub>2</sub> LIÉE À L'UTILISATION DES RESSOURCES

#### SUIVI DU VOLUME DE RETRAITEMENT DES DÉCHETS D'ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES ET DECHETS DIVERS EN 2020

Pays	Effectifs moyens		Déchets divers				DEEE				TOTAL			
	2019	2020	2019		2020		2019		2020		2019		2020	
			Poids	Émissions CO <sub>2</sub>	Poids	Émissions CO <sub>2</sub>	Poids	Émissions CO <sub>2</sub>	Poids	Émissions CO <sub>2</sub>	Poids	Émissions CO <sub>2</sub>	Poids	Émissions CO <sub>2</sub>
	Tonnes	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Tonnes	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Tonnes	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Tonnes	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Tonnes	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Tonnes	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	Tonnes	Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>
France	10 242	9 866	65	1,0	37	0,6	22,51	7,84	6,80	2,4	87,77	8,84	44,24	3,0
Espagne Hors IECISA	2 878	3 117	Non suivi		Non suivi		1,18	0,82	0,07	0,02	1,18	0,62	0,07	0,0
Portugal	1 668	1 967	Non suivi		Non suivi		Non suivi		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Belgique	1 448	1 532	Non suivi		0,00	0,0	5,30	1,84	0,00	0,0	5,30	1,84	0,00	0,0
Pologne	140	127	Non suivi		Non suivi		Non suivi		Non suivi		Non suivi		Non suivi	
Maroc	294	361	Non suivi		Non suivi		Non suivi		Non suivi		Non suivi		Non suivi	
Tunisie	195	190	Non suivi		Non suivi		Non suivi		0,10	0,03	Non suivi		0,10	0,03
<b>TOTAL</b>	<b>16 865</b>	<b>17 160</b>	<b>65</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>0,6</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>2,4</b>	<b>94</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>3,0</b>

## TABLE DE CONCORDANCE AVEC LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES ET LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Principes du Global Compact	Objectifs de Développement Durable	Chapitre(s) du document
<b>DROITS DE L'HOMME</b>		
1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.	1. Pas de pauvreté 2. Faïm « ZÉRO » 3. Bonne santé et bien-être 4. Éducation de qualité 5. Égalité entre les sexes 6. Eau propre et assainissement 7. Énergie propre et d'un coût abordable 8. Travail décent et croissance économique	Partie Sociale – Partie Sociétale
2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.	10. Inégalités réduites 11. Villes et communautés durables 16. Paix, Justice et institutions efficaces 17. Partenariats pour la réalisation des objectifs	Partie Sociétale
<b>NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL</b>		
3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.	1. Pas de pauvreté 3. Bonne santé et bien-être	Partie Sociale
4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	5. Égalité entre les sexes 8. Travail décent et croissance économique	Partie Sociale – Partie Sociétale
5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.	9. Industrie, innovation et infrastructure 10. Inégalités réduites	Partie Sociale – Partie Sociétale
6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.	16. Paix, Justice et institutions efficaces 17. Partenariats pour la réalisation des objectifs	Partie Sociale – Partie Sociétale
<b>ENVIRONNEMENT</b>		
7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.	2. Faïm « ZÉRO » 6. Eau propre et assainissement 7. Énergie propre et d'un coût abordable	Partie Environnementale
8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.	9. Industrie, innovation et infrastructure 11. Villes et communautés durables 12. Consommation et production responsables 13. Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques 14. Vie aquatique 15. Vie terrestre	Partie Environnementale
9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	17. Partenariats pour la réalisation des objectifs	Partie Environnementale
<b>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>		
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.	3. Bonne santé et bien-être 10. Inégalités réduites 16. Paix, Justice et institutions efficaces 17. Partenariats pour la réalisation des objectifs	Partie Sociétale

# 7 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

## RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

### INETUM

Exercice clos le 31 décembre 2020

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux Comptes de la société **Inetum**, désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro n°3-1080<sup>4</sup>, 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 légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

### Responsabilité de la société

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 la société (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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

### Responsabilité du Commissaire aux Comptes désigné 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 la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance, de lutte contre la corruption et de fiscalité ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

<sup>4</sup>Dont la portée d'accréditation est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).

## Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 I et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la norme internationale ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- 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 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<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les 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 ;
- 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<sup>5</sup> ;
- 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 ;
- 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<sup>6</sup>, 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<sup>7</sup> et couvrent entre 57 % et 97 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- 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.

## Moyen et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés entre novembre 2020 et mars 2021.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

<sup>5</sup> **Informations qualitatives** relatives aux parties suivantes : « Le groupe s'emploie à garantir un cadre de travail sécurisé et propice » ; « Le Groupe Inetum fait de la formation un axe fort de sa politique RH » ; « La conformité de l'éthique, au cœur des activités du Groupe » ; « Garantir le respect de ses valeurs au sein d'une chaîne d'approvisionnement responsable ».

<sup>6</sup> **Informations quantitatives sociales** : effectif total et répartition par sexe, type de contrats et catégorie professionnelle ; embauches ; départs ; nombre d'heures de formation et nombre de personnes formées.

**Informations quantitatives environnementales** : consommation d'électricité ; consommation de gaz ; émissions de CO2 associées aux consommations énergétiques ; kilomètres parcourus et émissions de CO2 associés aux déplacements professionnels ; volume de déchets électroniques et pourcentage de valorisation.

<sup>7</sup> Inetum France, Realdolmen.

## 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 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.

Neuilly-sur-Seine, le X avril 2021

L'un des commissaires aux comptes

**Grant Thornton**

**Membre français de Grant Thornton International**

Samuel Clochard  
Associé

Tristan Mourre  
Directeur

