

Extrait du Document de Référence Sopra Group 2009

Le Document de Référence est disponible dans son intégralité sur le site www.sopragroup.com

9. Développement durable

Sopra Group est engagé

En 2008, Sopra Group a lancé une réflexion pour intégrer le développement durable dans sa stratégie et le fonctionnement de ses activités.

Cette réflexion a abouti à la création d'une structure dédiée, directement rattachée à la Direction Générale de Sopra Group et travaillant en proximité avec les autres Directions Fonctionnelles. Sa mission est d'élaborer une feuille de route à 3 ans pour définir les grandes orientations du Groupe en matière de développement durable, de conduire une démarche de progrès et un plan d'actions associé qui sera révisé chaque année. Pour accompagner cette démarche, l'un des objectifs 2010 est de mettre en place des indicateurs de progrès qui baliseront les grands axes de la feuille de route.

La préoccupation de pérennité et de responsabilité sociale du développement durable constitue un prolongement naturel des valeurs du Groupe. Le souci d'une gestion rigoureuse et la concrétisation de ces valeurs a amené le Groupe à des comportements « vertueux » dans les domaines de l'environnement et du social.

La politique développement durable de Sopra Group recouvre l'ensemble des actions qui concourent à ce que le Groupe ait un développement économique :

- **respectueux des personnes qu'il emploie** par des conditions de travail dignes, le développement des compétences et de l'employabilité des collaborateurs, la non-discrimination et le respect des principes d'équité ;
- **attentif à son environnement** en limitant les impacts polluants et le prélèvement des ressources naturelles ;

- **facilitant la politique de développement durable de ses clients**, à travers une offre de services innovante dans ce domaine ;
- **transparent et équitable avec ses fournisseurs** dans ses relations et modes de fonctionnement ;
- **bénéfique pour les communautés humaines** avec lesquelles il interagit par des actions en faveur des personnes en difficulté, en préservant les bassins d'emploi où le Groupe est implanté.

La démarche lancée par Sopra Group vise à concilier efficacité économique, équité sociale et respect de l'environnement. C'est une démarche de progrès et d'amélioration continue.



Sopra Group est signataire depuis 2004 du Pacte Mondial des Nations Unies et a renouvelé en 2009 son engagement auprès du Global Compact. Le Groupe soutient, par cet engagement, les 10 principes du Pacte Mondial concernant les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Ces principes sont en adéquation avec les valeurs et les fondamentaux de Sopra Group depuis sa création. Par cette adhésion, Sopra Group s'engage à promouvoir les principes du Pacte Mondial dans sa sphère d'influence.

9.1. Un modèle économique pertinent dans la durée

Ce paragraphe est développé dans la Partie 1 de ce document : chapitres 3 Activités et stratégie de Sopra Group et 7 Organisation du Groupe.

Dans un contexte de crise exceptionnelle qui a touché fortement notre secteur d'activité, le modèle économique de Sopra Group a su résister et confirme sa pertinence tant au niveau du choix de ses métiers, de ses offres que de ses modes de production. Ce modèle est porté par une organisation simple à 3 niveaux opérationnels et un système de pilotage rigoureux avec des points de suivi et de décision à la semaine, au mois et à l'année.

Pour accompagner son développement et répondre aux évolutions des besoins du marché, Sopra Group a initialisé en 2009 un vaste programme de transformation pour proposer un véritable continuum de services, développer les prestations à forte valeur ajoutée, renforcer l'industrialisation et mettre en place une politique des Ressources Humaines adaptée à ces nouveaux enjeux.

Sopra Group a su, depuis de nombreuses années, construire des relations durables avec ses clients et les accompagne dans leurs grands programmes de transformation. Pour cela, le Groupe a développé un ensemble de valeurs d'éthique professionnelle et s'appuie sur des fondamentaux qui accompagnent en permanence le fonctionnement et les activités de services du Groupe. Les valeurs qui ont structuré le développement du Groupe depuis sa création – primauté du service au client, choix de la qualité et excellence professionnelle – l'ont conduit à améliorer en permanence la pertinence et la qualité de ses prestations pour le bénéfice de ses clients.

Ainsi, Sopra Group a fait le choix de se concentrer sur ses savoir-faire et de les développer, tout en adaptant ses modes de production pour répondre aux exigences d'efficacité et de rentabilité des deux parties.

Cette approche dans la gestion des relations avec ses clients et dans la conduite de ses missions a permis à Sopra Group de devenir dans la durée, un partenaire privilégié de grandes organisations qui continuent à faire confiance au Groupe pour les aider à se développer.

9.2. Une politique sociale responsable

Ce paragraphe est développé dans la Partie 1 de ce document : chapitre 8 Ressources Humaines.

Le développement durable est un axe fédérateur pour l'ensemble des collaborateurs qui souhaitent évoluer dans une entreprise pérenne, où il « fait bon vivre », solidaire et soucieuse de son environnement.

Avec plus de 40 années d'existence, Sopra Group est une entreprise pérenne qui offre à ses 12 450 collaborateurs un environnement stable avec des perspectives stimulantes. Celles-ci sont rendues possibles dans un Groupe dont les activités reposent sur une grande diversité des métiers, des implantations régionales et internationales et une culture d'entreprise forte. Depuis sa création, le Groupe a toujours privilégié le maintien dans l'emploi de ses collaborateurs, même dans les périodes de crise majeure comme celle que l'ensemble des entreprises a traversé, en 2009.

Par ailleurs, la culture de Sopra Group et son Projet d'Entreprise reposent sur un système de valeurs durables qui constituent le ciment de l'ensemble du Groupe.

La politique Ressources Humaines du Groupe veille à servir le Projet d'Entreprise et se traduit par :

- l'intégration réussie des nouveaux collaborateurs dans un Groupe qui a multiplié ses effectifs par deux depuis fin 2003 ;
- une politique de recrutement qui s'appuie notamment sur des partenariats durables avec des écoles de haut niveau et un système de stages très performant ;
- un haut niveau de formation qui garantit le niveau d'excellence et d'adaptabilité des collaborateurs et du management avec un plan de développement des compétences révisé chaque année et porté par une structure dédiée, Sopra Group Academy ;
- l'évaluation régulière des compétences et la révision du Référentiel Métiers pour s'adapter à l'évolution du Groupe et aux besoins des clients.

9.2.1. Un programme ambitieux de formation porté par Sopra Group Academy

L'un des grands objectifs de Sopra Group en matière de gestion des Ressources Humaines est d'accroître le savoir-faire des collaborateurs et d'anticiper leur évolution professionnelle. Pour répondre à cet enjeu majeur, le Groupe s'est doté depuis cinq ans d'un organisme de formation interne, Sopra Group Academy, qui par un large réseau d'intervenants (plus de 150 formateurs) diffuse une offre complète de formations : séminaires d'accueil et d'intégration, formations au management, aux nouvelles technologies, aux métiers et aux offres, développement personnel.

Ce dispositif, par sa proximité et sa souplesse, favorise le développement des compétences de chaque salarié dans l'entreprise.

Ces programmes de formation s'appuient également sur un dispositif de partage des connaissances et de mutualisation des bonnes pratiques. Ainsi, Sopra Group Academy anime avec l'ensemble des Directions le *Group Knowledge Portal* qui est une plate-forme de capitalisation et d'échanges au service de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

9.2.2. Un système d'évaluation continue pour accompagner l'évolution des collaborateurs

Sopra Group dispose d'un système d'évaluation lui permettant d'avoir une connaissance et un suivi régulier de ses collaborateurs. Celui-ci s'appuie notamment sur des bilans de missions, des entretiens annuels, des cycles d'évaluation et de révision réalisés deux fois par an. Ce système est adossé à un Référentiel Métiers qui permet à chaque collaborateur de mieux connaître les exigences des métiers du Groupe et les possibilités d'évolution de carrières. Ce Référentiel Métiers constitue, pour les managers de proximité, un guide pour accompagner le développement professionnel des collaborateurs en fonction de leurs motivations et des priorités du Groupe.

La mise en œuvre du système d'évaluation est sous la responsabilité de plus de 400 managers de proximité.

9.2.3. Des principes de non-discrimination et des actions en faveur des handicapés

Sopra Group respecte les principes de non-discrimination à l'embauche et d'égalité homme-femme. Le recrutement des femmes ingénieurs est supérieur au pourcentage des femmes à la sortie des écoles d'ingénieurs. Concernant les principes d'égalité homme-femme, Sopra Group met en œuvre une politique équitable en matière de salaires, de promotion et d'accès à la formation.

Pour favoriser l'emploi de travailleurs handicapés, la politique du Groupe s'est appuyée en 2009 sur 3 axes d'action :

- sensibilisation du management opérationnel et fonctionnel pour favoriser l'embauche de travailleurs handicapés ;
- développement du recours à des contrats de sous-traitance, de fournitures, de prestations de services avec des Entreprises Adaptées (EA) ou des Établissements ou Services d'Aide pour le Travail (ESAT) agréés ;
- partenariat avec des associations ou organismes œuvrant pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées.

9.3. La prise en compte de nos impacts environnementaux

Les activités de services et de prestations intellectuelles développées par Sopra Group ont un impact environnemental limité comparé à des activités industrielles lourdes. Toutefois, l'exercice de nos activités génère de nombreux déplacements, nécessite beaucoup d'infrastructures et de matériels informatiques et produit beaucoup de documents.

La maîtrise de notre impact environnemental est donc devenue, dans nos modes de gestion et de production, un enjeu important et fait l'objet d'un programme d'amélioration continue impliquant les Directions Fonctionnelles concernées et les collaborateurs.

Les collaborateurs du Groupe sont en effet associés à une démarche d'éco-responsabilité pour que la limitation de notre impact sur l'environnement devienne l'affaire de tous. Il s'agit de favoriser les initiatives des collaborateurs en matière environnementale et d'éviter le gaspillage d'énergies non renouvelables dans nos modes de fonctionnement. Pour les sensibiliser et les aider dans leurs actions au quotidien, un guide des éco-gestes a été conçu et diffusé début 2009. Ce guide fait l'objet de sensibilisations régulières auprès des collaborateurs et des relais sur l'ensemble des sites ont en charge d'accompagner son suivi.

Concernant la politique avec ses fournisseurs, Sopra Group a défini des règles et des procédures d'achats fondées sur des principes d'éthique dans ses relations avec ses fournisseurs et ses sous-traitants. Ces règles sont basées sur la transparence et l'équité avec une volonté de privilégier la qualité des produits et services proposés, en cohérence avec les contraintes d'efficacité fonctionnelle et économique du Groupe.

Une charte Développement Durable des achats a été établie dans le respect des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Elle est diffusée à chaque fournisseur pour promouvoir les grands principes édictés dans le cadre du Global Compact. Par ailleurs, concernant les achats de consommables, d'appareils bureautiques et de matériels informatiques, Sopra Group a une politique volontariste pour travailler avec des fournisseurs offrant des produits éco-labellisés.

9.3.1. Déplacements

Sopra Group est implanté en France et à l'international. En France, le Groupe a de nombreux sites qui couvrent l'ensemble de l'hexagone. Ses clients sont eux-mêmes implantés sur tout le territoire français et à l'international. Par ailleurs, Sopra Group a développé des Centres de Service *Offshore* en Espagne, au Maroc et en Inde. Tout ceci génère de nombreux déplacements qui ont un impact sur l'environnement.

Dans ce contexte et pour limiter le nombre de déplacements, Sopra Group a mis en place un plan d'actions sur plusieurs axes : limitation des déplacements pour les réunions internes et externes grâce à l'équipement de matériels de visioconférence sur la plupart des sites du Groupe, incitations pour privilégier à chaque fois que cela est possible les modes de transport les moins polluants, notamment pour les voyages en France ou les trajets quotidiens chez les clients.

Concernant le parc automobile, Sopra Group a fait le choix fin 2009 de le faire évoluer avec des voitures hybrides moins consommatrices d'énergie.

9.3.2. Moyens informatiques

Les moyens informatiques sont gérés de manière centralisée. Ceci assure une standardisation et une mutualisation du matériel utilisé, sources d'économies d'énergies.

De par son activité de développement de logiciels et de gestion de projets informatiques pour le compte de ses clients, Sopra Group dispose d'un important parc de serveurs. Ce parc contribue pour une large part au bilan environnemental de l'entreprise (matériau, consommation énergétique, puissance de climatisation). Dans une logique de maîtrise des coûts économiques et écologiques, Sopra Group assure depuis longtemps une gestion rigoureuse de ce parc, en mutualisant les équipements et en étudiant les solutions permettant de diminuer la consommation énergétique des postes de travail. Ainsi, courant 2008, Sopra Group a lancé un vaste programme de virtualisation des serveurs. Fin 2009, 63 % des serveurs étaient virtualisés.

Début 2009, Sopra Group a décidé la mise en œuvre d'un meilleur modèle de gestion de l'énergie et lancé l'harmonisation du parc du périmètre France en appliquant notamment sur tous les postes l'extinction de l'écran au bout de 15 minutes. Concernant les postes de travail, plusieurs expériences ont été réalisées sur différents sites ou lors de la mise en œuvre de nouveaux types de matériel (gestion de l'énergie sur les PC portables, mise en veille prolongée, écran plat...). Ces efforts sont en voie de généralisation, tout en prenant en compte les contraintes de fonctionnement spécifiques à certaines activités d'une société d'ingénierie informatique.

Lors de l'acquisition de nouveaux matériels, plusieurs critères guident le choix d'un poste de travail, mais à performances égales, la priorité est donnée au matériel peu consommateur d'énergie.

Concernant le parc des photocopieurs et imprimantes, Sopra Group a développé une démarche de rationalisation du nombre de matériels et de l'usage raisonné des consommables. Dans ce sens, la connexion au réseau est considérée comme un facteur de réduction du nombre de machines, car les photocopieurs peuvent fonctionner comme imprimante et scanner (*scan to mail*). En 2009, 75 % des photocopieurs étaient connectés au réseau.

Cette part augmentera en 2010. Par ailleurs, pratiquement tous les photocopieurs sont capables de travailler en *recto verso*.

Pour une gestion écologique de la fin de vie du matériel électrique et électronique, Sopra Group cède la majeure partie de son matériel à un organisme certifié. Cet organisme emploie des personnes handicapées. 5 à 10 % des PC en fin de vie, sont donnés à des associations caritatives en lien avec les collaborateurs de Sopra Group.

Enfin, un des principes majeurs mis en œuvre depuis plusieurs années a été d'allonger la durée de vie du matériel et de ne pas succomber à la pression des constructeurs qui incitent à des renouvellements fréquents. L'allongement de la durée de vie du matériel informatique permet en effet de limiter de manière conséquente notre impact environnemental.

9.3.3. Gestion des locaux

Sur l'ensemble de ses sites en France et en fonction des règlements nationaux dans ses filiales à l'international, Sopra Group favorise la mise en place de mesures contribuant à l'environnement :

- aménagement des locaux avec des postes de travail ergonomiques privilégiant la qualité des conditions de travail des collaborateurs ;
- installation de systèmes de chauffage et de climatisation modernes et respectueux des règles environnementales lors des renouvellements ;
- maintenance préventive des installations pour économiser l'énergie ;
- utilisation de produits non toxiques et non dangereux par les prestataires de propreté ;
- installation de fontaines à eau, directement reliées au réseau de distribution d'eau potable, dans un objectif de limiter l'utilisation de bouteilles en plastique ;
- incitation permanente des gestionnaires de sites au respect de l'environnement et des bonnes pratiques.

Concernant les orientations de Sopra Group en matière de nouveaux locaux, la politique est de privilégier des bâtiments éligibles aux nouvelles normes THPE (Très Haute Performance Énergétique), en cohérence avec les critères du Groupe pour favoriser d'abord la qualité de l'environnement de travail.

9.3.4. Gestion des déchets

En 2009, Sopra Group a renforcé sa politique pour recycler ses déchets et notamment dans les domaines suivants :

- mise en place du tri sélectif sur la majeure partie de ses sites en France, en travaillant avec des prestataires spécialisés. Cette mise en place s'est accompagnée d'une campagne de sensibilisation au bon usage du tri sélectif en fonction des caractéristiques spécifiques inhérentes à chaque site. Les relais sur site ont en charge le bon déroulement et le suivi de chaque programme de tri, notamment pour proposer les actions correctives pour une meilleure efficacité ;
- gestion des déchets concernant les consommables informatiques, les piles, les canettes de boissons et le papier, avec mise à disposition de conteneurs spéciaux et enlèvement par une

société agréée qui permet également le suivi des quantités de déchets traités ;

- gestion spécifique des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) avec mise à disposition de conteneurs spéciaux et enlèvement par des entreprises agréées permettant notamment la traçabilité de ces déchets.

9.3.5. Dématérialisation des documents

Sopra Group poursuit son programme de dématérialisation des documents par la mise en place d'outils de gestion électronique et en incitant régulièrement les collaborateurs à imprimer moins. La mise en place d'actions concrètes de dématérialisation des documents et la sensibilisation des collaborateurs ont de multiples impacts positifs sur l'environnement car cela permet de diminuer la consommation de papier et la consommation d'énergie liée à l'impression. La dématérialisation permet également de diminuer le transport physique des documents et enfin, moins de papier imprimé, c'est moins de déchets à traiter. Ces actions ont déjà permis de diminuer de 15 % la consommation de papier en 2009 par rapport à 2008 à périmètre d'activité constant.

La dématérialisation des documents au sein du Groupe concerne : les différents journaux internes de Sopra Group (journal Groupe et journaux des Divisions fonctionnelles et opérationnelles) ; les rapports d'activités produits mensuellement par chaque collaborateur, la gestion des congés et absences, les demandes informatiques liées à la gestion du parc informatique ; les documents de travail nécessaires aux réunions internes et externes qui sont de plus en plus diffusés électroniquement avec consigne de n'imprimer que le strict nécessaire.

D'autres projets sont en cours, comme la dématérialisation des achats de voyages lancée en pilote fin 2009 pour un déploiement courant 2010.

9.4. Une entreprise solidaire

Planète Urgence

Sopra Group, à travers sa filiale conseil, s'associe depuis 2008 à Planète Urgence en faveur de la solidarité internationale et du développement durable. Cette action de solidarité, à l'initiative d'un manager du Groupe qui fait partie de l'association Planète Urgence, offre l'opportunité aux consultants qui souhaitent s'investir dans une mission humanitaire de développement, de participer à des projets faisant appel à leurs domaines de compétences. En 2009, 4 consultants sont partis dans ce cadre pour des missions au Bénin, au Cameroun et à Madagascar. Au-delà de l'action humanitaire et de solidarité pour aider des populations défavorisées, tous en ont retiré une grande richesse personnelle et professionnelle.

Tadeo

En 2009, Sopra Group a renouvelé son partenariat dans le cadre du projet Tadeo, service global d'accessibilité permettant de faciliter l'accueil et l'intégration professionnelle des personnes sourdes ou malentendantes. Il s'agit d'une plate-forme mutualisée délivrant des services en ligne instantanément accessibles de visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF) et de sous-titrages simultanés. Ces services permettent à un utilisateur sourd

de communiquer avec les personnes en sa présence ou avec un correspondant par téléphone.

Le partenariat se matérialise par une participation financière et par un accompagnement de consultants experts dans les domaines suivants : assistance dans la direction de projet et dans le développement des relations institutionnelles et des partenariats, apport d'expertise technique dans un environnement de type centre d'appels voix et vidéo sur Internet.

Opération Booster

Le Groupe participe à des actions citoyennes auprès de jeunes ayant des difficultés dans la recherche d'un emploi. En 2009, Sopra Group a participé auprès de l'APEC à l'opération Booster. Cette opération a consisté à aider des jeunes en recherche d'emploi sans qu'ils soient dans la cible de recrutement du Groupe. L'accompagnement s'est concrétisé par une aide dans la conception de leur CV et la simulation d'entretiens d'embauche.

9.5. Le premier « European Corporate Responsibility Award »

La filiale conseil de Sopra Group, en partenariat avec son réseau européen E-I Consulting Group, a organisé la première édition de l'*European Corporate Responsibility Award*, trophée européen du développement durable, qui a eu lieu à Prague début 2009. Cet événement avait pour objectif de récompenser les entreprises les plus exemplaires et les plus innovantes en matière de développement durable. Le périmètre de la compétition couvrait l'ensemble des volets du *Corporate Responsibility*, c'est-à-dire la responsabilité de l'entreprise en matière de sauvegarde de l'environnement, sa responsabilité sociale vis-à-vis des salariés et sa responsabilité citoyenne ou sociétale.

C'est le groupe Danone, présenté par Orga Consultants (Sopra Consulting depuis janvier 2010), qui a été récompensé lors de cette première édition pour l'ensemble des actions de RSE mises en place et adoptées par l'ensemble de ses entités. Le groupe Danone a été élu, parmi les 21 entreprises européennes sélectionnées, par un jury composé de personnalités européennes issues de l'entreprise et du milieu associatif et politique, dont Nicole Notat, Présidente de Vigeo, qui représentait la France.