



ESKER IMPACT REPORT 2021

DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE (D.P.E.F.)

Extrait du document d'enregistrement universel 2021

1er janvier 2021 – 31 décembre 2021



Message de Jean-Michel Bérard



ASSURER LA CRÉATION DE VALEUR AU SEIN DE SON ÉCOSYSTÈME

Le monde dans lequel nous vivons est de plus en plus changeant et incertain. Les crises sanitaires, économiques et écologiques que nous traversons sont paradoxalement une opportunité pour les organisations de se réinventer, de redéfinir leurs valeurs et leur culture d'entreprise afin de repenser leur manière de créer de la valeur et de la croissance.

Esker avait opéré ce repositionnement avant même que le COVID-19 ne vienne bouleverser notre façon de vivre et d'appréhender l'avenir. Il est né du constat que nous n'étions pas uniquement un fournisseur de solutions d'automatisation des processus du back office, mais que nos solutions avaient également un fort impact sur l'ensemble des parties prenantes de nos entreprises clientes :

- Des collaborateurs débarrassés des tâches chronophages et fastidieuses et qui trouvent plus de sens dans leur travail en développant de nouvelles compétences.
- Des clients qui voient leur processus de commande simplifié en bénéficiant d'une transparence accrue et d'une plus grande flexibilité dans le règlement de leurs factures.
- Des fournisseurs qui peuvent envoyer leurs factures dans le format qu'ils souhaitent et être payés dans les délais.

C'est finalement tout l'écosystème de nos clients qui profite de la croissance générée par la mise en œuvre de nos solutions. La crise du COVID-19 n'a fait qu'amplifier la nécessité pour les entreprises d'opérer en harmonie avec leur écosystème afin de développer une plus grande résilience vis-à-vis des tempêtes futures. Une plateforme cloud accessible à tout moment et partout dans le monde pour pouvoir traiter les commandes de ses clients et les factures de ses fournisseurs tout en permettant à ses salariés de travailler à distance, s'est avérée être un véritable outil de survie pour nombre de nos clients et leurs utilisateurs.

Si notre impact social est ainsi décuplé au travers de nos clients, il se traduit également au travers de notre engagement auprès des communautés et notamment les organisations culturelles et les écoles que nous soutenons depuis plusieurs années. En interne, notre politique RH nous permet d'attirer et de retenir les talents, avec notamment un taux de rotation du personnel inférieur à 10% et 90% de nos salariés qui recommandent Esker comme entreprise où il fait bon travailler. Nous offrons à nos collaborateurs l'accès à des opportunités de formation et la possibilité d'évoluer vers de nouveaux métiers en interne ou dans l'une de nos filiales – 85 Eskériens ont ainsi changé de poste en 2021. Une attention particulière est portée à la diversité et l'égalité des chances, et les écarts de rémunération sont réajustés chaque année pour viser une plus grande équité. Enfin, la santé et la sécurité de nos salariés sont restées une priorité durant cette année encore marquée par les conséquences de la pandémie. 93% des Eskériens ont pu bénéficier du télétravail même en dehors des périodes de confinement imposées. Cette nouvelle façon de travailler a profondément et durablement modifié notre organisation et nous adaptons nos politiques pour répondre aux attentes de nos collaborateurs et leur permettre de travailler dans les meilleures conditions possibles.

Notre engagement pour la planète reste naturellement au cœur de notre activité en tant qu'éditeur d'une plateforme cloud qui a pour objectif d'éliminer le papier utilisé par les processus administratifs des entreprises. Nous avons, par ailleurs, réduit nos propres émissions de CO2 par million d'euros de chiffre d'affaires de 13% cette année par rapport à 2020. Une politique de déplacement engagée, une gestion complète et efficace des déchets de nos usines courriers et le prolongement de la durée de vie des matériels informatiques nous permettent de maîtriser notre impact sur l'environnement. Ces efforts sont portés au-delà des murs de l'entreprise pour atteindre notre chaîne d'approvisionnement au travers de la rédaction d'un code de conduite fournisseurs et d'une politique achats responsables mise en place cette année au siège lyonnais d'Esker. L'impact du numérique et des datacenters de nos fournisseurs Cloud est un élément qui fait l'objet d'un suivi particulier, notamment grâce au PUE de nos hébergeurs.

Par ailleurs, l'accent a été mis cette année sur notre gouvernance que nous voulons à la fois éthique et transparente. Afin de donner plus d'importance aux problématiques ESG, un comité spécifique a été créé au sein de notre conseil de surveillance et un critère RSE ajouté à la rémunération variable des membres du comité de direction. Nous continuons également d'investir pour pouvoir satisfaire toujours plus nos clients avec des dépenses importantes en R&D, une disponibilité de notre plateforme approchant les 100%, et des politiques de sécurité et de protection des données de plus en plus exigeantes.

Enfin, notre performance RSE a été reconnue par EcoVadis qui nous a attribué la médaille de platine – leur plus haute récompense qui nous place parmi le top 1% des entreprises évaluées. Nous avons également renouvelé notre engagement auprès du Pacte Mondial des Nations Unies dont nous soutenons les principes qui font partie intégrante de la stratégie d'Esker et de ses activités.

Je suis plus que jamais convaincu qu'il n'est pas de croissance durable sans écosystème vertueux et qu'il faut construire aujourd'hui les leviers d'une croissance à somme positive pour les entreprises, leurs collaborateurs, leurs clients, leurs fournisseurs, et bien sûr, notre planète. Notre réussite et notre impact positif ne seraient pas réalisables sans la participation de nos parties prenantes que j'aimerais ici remercier au nom d'Esker pour leur confiance et leur engagement à nos côtés. »

JEAN-MICHEL BÉRARD
Fondateur et Président du Directoire d'Esker

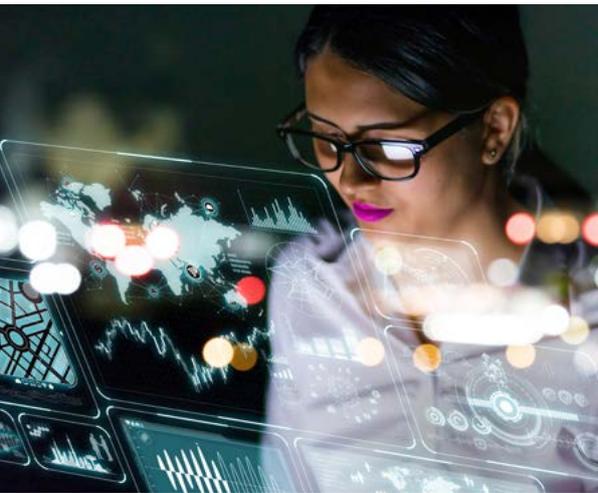
Sommaire



CLIQUEZ SUR CE PICTO POUR REVENIR
À LA TABLE DES MATIÈRES

INTÉGRER LA RSE AUX ACTIVITÉS D'ESKER	6
A propos d'Esker	6
Les enseignements tirés de la crise du COVID-19	13
La stratégie RSE d'Esker	14
Risques et enjeux extra-financiers	17
Gouvernance de la RSE	20
Contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD).....	21
Évaluation par des tiers indépendants	23
1 – AGIR DE MANIÈRE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE	24
Caractéristiques de la gouvernance d'entreprise	25
Éthique et conformité	26
Chaîne d'approvisionnement responsable	28
Engagement auprès des communautés	30
2 – DÉVELOPPER LA CONFIANCE DES CLIENTS	32
Sécurité et protection des données	33
Innovation et satisfaction des clients	34
3 – VALORISER LE CAPITAL HUMAIN	36
Caractéristiques et politique sociale.....	37
Attractivité et rétention des talents.....	38
Gestion des carrières et développement des compétences.....	41
Santé et sécurité au travail.....	42
Égalité des chances, diversité et inclusion	44
4 – SOUTENIR LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE	46
Empreinte carbone et efficacité énergétique	47
Mobilité des salariés et télétravail	49
Gestion des déchets et économie circulaire	51
Impact écologique du numérique	52
DÉTAILS DU RAPPORT	53
Thématiques exclues de la déclaration de performance extra-financière	53
Précisions et limites méthodologiques	53
Détails et méthode de calcul des indicateurs clés	54
Attestation D.P.E.F	73

INFORMATIONS PROSPECTIVES



La présente Déclaration de Performance Extra-Financière contient des indications sur les perspectives et axes de développement du Groupe. Ces informations ne sont pas des données historiques et ne doivent pas être interprétées comme des garanties que les faits et données énoncés se produiront.

Elles sont fondées sur des données, des hypothèses et des estimations considérées comme raisonnables par le Groupe et sont susceptibles d'évoluer ou d'être modifiées en raison des incertitudes liées notamment à l'environnement économique, financier, concurrentiel et réglementaire.

Les informations prospectives mentionnées dans le présent document sont données uniquement à sa date de rédaction.

Sauf obligation légale ou réglementaire qui s'appliquerait, le Groupe ne prend aucun engagement de publier des mises à jour des informations prospectives contenues dans le présent document, afin de refléter tout changement affectant ses objectifs ou les événements, conditions ou circonstances sur lesquelles sont fondées les informations prospectives contenues dans le présent document.

Le Groupe opère dans un environnement concurrentiel et en évolution rapide ; il peut donc ne pas être en mesure d'anticiper tous les risques, incertitudes ou autres facteurs susceptibles d'affecter son activité, leur impact potentiel sur son activité ou encore dans quelle mesure la matérialisation d'un risque ou d'une combinaison de risques pourrait avoir des résultats significativement différents de ceux mentionnés dans toute information prospective, étant en outre rappelé qu'aucune de ces informations prospectives ne constitue une garantie de résultats réels.



INTÉGRER LA RSE AUX ACTIVITÉS D'ESKER

À propos d'Esker

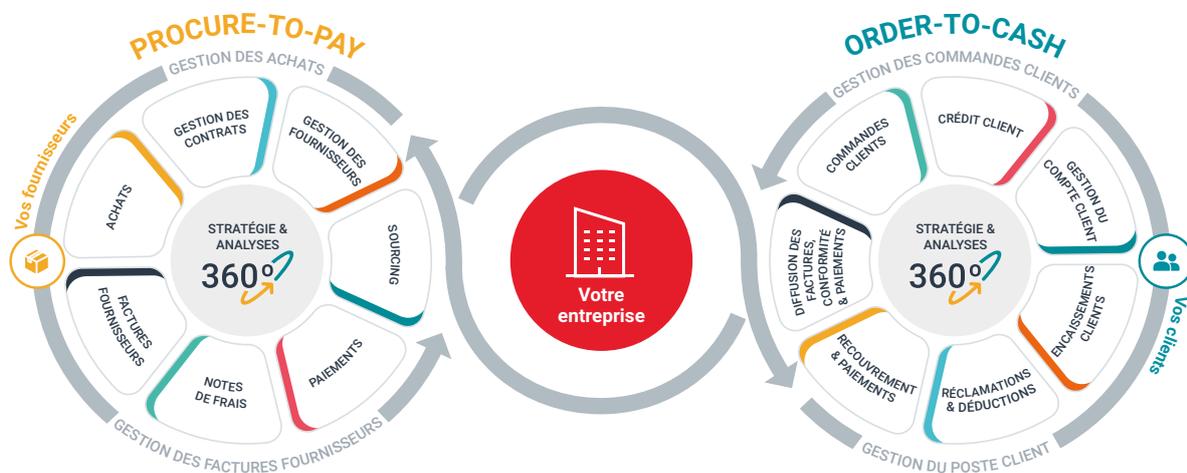
NOTRE MÉTIER

La présentation du métier d'Esker est disponible au [chapitre 1.4](#) du document d'enregistrement universel.

Esker est une plateforme cloud unique d'automatisation des processus administratifs et financiers, permettant de renforcer les relations entre les entreprises, leurs fournisseurs, leurs clients et leurs collaborateurs. Les solutions Esker sont commercialisées sous la forme de services accessibles à la demande via Internet (SaaS : Software as a Service), représentant 96% du chiffre d'affaires d'Esker en 2021. Le reste correspond à des ventes de licences et de contrats de support et de mises à jour qui y sont associées.

Cash-conversion cycle

En développant des technologies d'Intelligence Artificielle et en dématérialisant les documents de gestion liés à la commande et à la facturation, Esker permet d'accélérer les cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash et de les rendre plus fluides.



Esker valorise les fonctions administratives, financières et services clients des entreprises en les libérant de tâches fastidieuses et chronophages, en accroissant leur efficacité et en leur permettant de développer de nouvelles compétences à travers des activités à plus grande valeur ajoutée.

VALEURS & CULTURE D'ENTREPRISE

Notre culture d'entreprise est façonnée par nos valeurs : collaborer au niveau global, fonder nos relations sur la confiance et le respect de chacun, innover pour progresser, créer un environnement de travail sain et positif et se mobiliser pour la satisfaction de tous. Ces valeurs guident notre comportement au quotidien, notre manière de travailler et inspirent nos 839 collaborateurs à travers le monde à construire ensemble des solutions performantes et innovantes.



**ONE TEAM
BEYOND
BOUNDARIES**

Nous encourageons la collaboration entre les services et les filiales. Travailler tous ensemble et partager nos idées nous permet de grandir et de réussir.



**MORE
GRATITUDE,
LESS ATTITUDE**

Nous pensons qu'une organisation performante repose sur le respect et la confiance. Se montrer reconnaissant et communiquer sincèrement crée un environnement où l'on se sent réellement appréciés.



ETI française dont le siège social est situé à Lyon, Esker compte 839 salariés implantés dans 14 pays, dont 50% en France, 15% dans le reste de l'Europe, 27% en Amérique et 7% en Asie-Pacifique. L'entreprise a réalisé 133,7 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2021, dont plus de 70% à l'international. Le chiffre d'affaires se répartit comme suit : 103,6 M€ du SaaS, 23,2 du Consulting et 6,9 du Legacy.

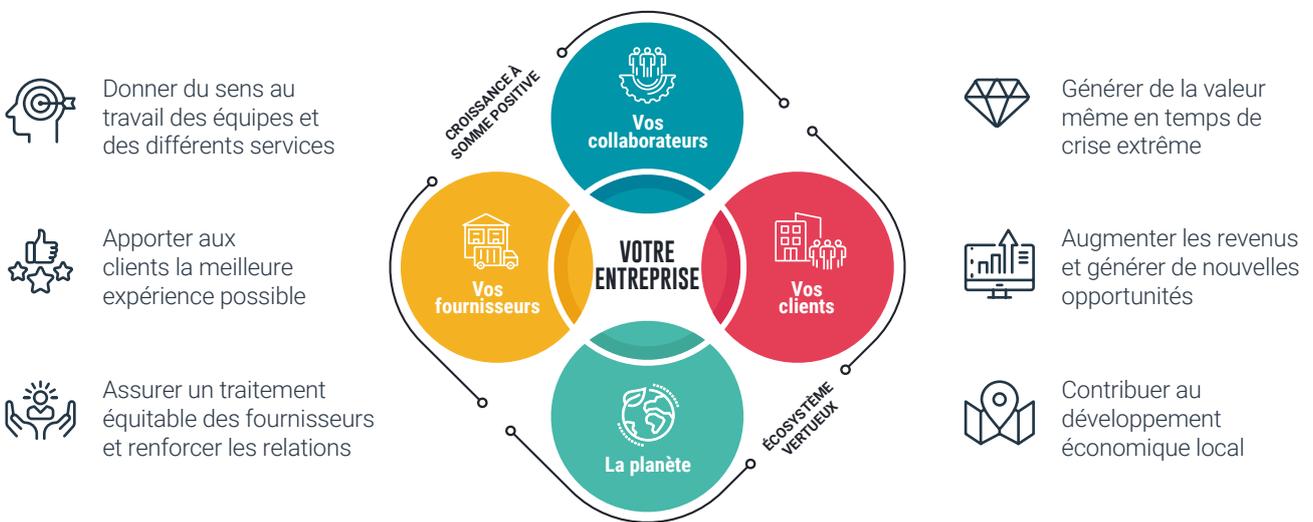
L'analyse de la situation financière et de l'activité du groupe sont disponibles au [chapitre 1.3](#) du Document d'Enregistrement Universel.

RESPONSABILITÉ ET IMPACT DES PRODUITS

La réussite d'une entreprise ne se limite pas à ses résultats financiers et ne peut se faire aux dépens de ses parties prenantes. Renforcer les liens au sein des écosystèmes des entreprises est un enjeu vital pour construire une croissance harmonieuse et durable.

Esker a pour vocation de construire les leviers d'une croissance à somme positive : plus de productivité, plus de sens au travail, plus de confiance entre les organisations. La plateforme cloud d'Esker permet aux entreprises de toutes tailles et de tous secteurs d'activité de générer de la croissance dont toutes les parties prenantes de l'entreprise bénéficient : collaborateurs, clients, fournisseurs et l'ensemble de son écosystème.

#PositiveSumGrowth



DARE TO INNOVATE, INITIATE AND ITERATE

Savoir réfléchir autrement et sortir des sentiers battus sont des compétences auxquelles nous attachons beaucoup d'importance. Nous commençons modestement et nous adaptions au fur et à mesure pour atteindre des objectifs ambitieux – une story à la fois.



GOOD VIBES ONLY

Un environnement de travail positif favorise de meilleurs résultats. Nous veillons à ce que chacun trouve son juste équilibre en respectant les besoins individuels.



ALL ACTIONS TOWARD SATISFACTION

Pour nos clients et nos collaborateurs, la satisfaction n'est pas seulement un objectif, c'est notre mission. Notre expérience et notre persévérance nous permettent de surmonter les épreuves et de créer de la valeur.

ABORDER L'AVENIR AVEC SÉRÉNITÉ

Dans un contexte de plus en plus incertain, la résilience est clé pour assurer la survie des entreprises. La plateforme Esker permet de résister et de surmonter les crises, en permettant de s'adapter aux changements et d'anticiper les risques.



Tous nos processus P2P étaient en place sous forme numérique via la solution d'Esker avant la pandémie, nous avons donc pu effectuer la transition vers un environnement de travail à distance sans trop de difficultés."

AIZAT HAMIZAN JOHARI, RESPONSABLE DES ACHATS, SWINBURNE SARAWAK

Grâce à Esker, nous avons réussi à éliminer une grande partie de notre travail manuel. L'automatisation du processus AP nous a permis la survie de notre entreprise pendant la pandémie."

ALEJANDRO SUÁREZ, ANALYSTE NUMÉRIQUE, DOMINGO ALONSO

Au départ, nos salariés ne faisaient que saisir des commandes toute la journée. Aujourd'hui, ils ont la possibilité de se développer au sein de l'entreprise et nous allons leur confier des tâches de plus haut niveau à mesure que nous avançons. C'est quelque chose qui a été très bénéfique non seulement pour notre entreprise, mais aussi pour les collaborateurs eux-mêmes."

CHAD MOLLEN, DIRECTEUR DU SUPPORT CLIENT, VIEGA

RENFORCER LES LIENS AU SEIN DE SON ÉCOSYSTÈME

Esker contribue au développement d'un écosystème vertueux dans lequel les entreprises, leurs clients et leurs fournisseurs créent de la valeur ensemble – et non les uns aux dépens des autres.



Ce projet est une réussite. Nous avons aujourd'hui l'adhésion à 200% des équipes et la solution va révolutionner leur métier de comptable. Mais les bénéfices sont bien plus larges au sein de l'entreprise et se ressentent également auprès des acheteurs et des fournisseurs qui reçoivent leurs règlements dans les délais."

SYLVIE LUCHIER, RESPONSABLE PROCESS FINANCE, MANUTAN

Des outils destinés aux clients, tels que le portail client et l'application mobile, à la technologie de back-office, Esker nous a permis de faciliter la gestion des commandes et d'améliorer la satisfaction de nos clients."

AMAIA GARAIKOETXEA, RESPONSABLE DU SERVICE CLIENT, ANGULAS AGUINAGA

Nous avons amélioré l'ensemble du processus O2C et renforcé notre collaboration avec les clients. Cela s'est traduit par un taux de litige très faible chez GBfoods et un taux de satisfaction du service de livraison des commandes de plus de 98% depuis plus de cinq ans."

ANNA COSTA, RESPONSABLE DU SERVICE CLIENT FRONT-OFFICE RETAIL, GALLINA BLANCA

DONNER DU SENS AUX COLLABORATEURS

Les solutions d'Esker débarrassent les équipes du back office des entreprises de tâches chronophages et automatisables et leur permettent de se consacrer à des missions plus stratégiques et plus enrichissantes, favorisant l'épanouissement des collaborateurs.



La solution Esker a eu un effet très bénéfique sur le quotidien des comptables. Les fiches de postes ont été redéfinies avec les responsabilités par fournisseur et non plus par tâche, une nouvelle manière de travailler ensemble et non plus à côté pour remettre l'humain au cœur de notre métier."

ALEXANDRA VLATKOVIC, RESPONSABLE COMPTABLE, GROUPE FEU VERT

Notre objectif est de valoriser nos effectifs. Nous avons besoin de collaborateurs créatifs et qui nous amènent toujours plus loin. Grâce à l'automatisation des tâches fastidieuses et répétitives, ils peuvent employer leur temps à des fins plus utiles."

MARTON NAGY, GLOBAL SOLUTION EXPERT PROCURE-TO-PAY, GIVAUDAN

Au lieu de se concentrer sur la saisie de données, notre personnel est en mesure de travailler sur des tâches telles que les appels sortants proactifs afin de garantir une expérience client positive et d'augmenter les revenus."

KATHY WIGGINTON, DIRECTRICE DU SERVICE CLIENT, AMEROCK HARDWARE



RÉDUIRE SON EMPREINTE CARBONE GRÂCE À LA DÉMATÉRIALISATION

Grâce son offre de solutions de dématérialisation, Esker permet à ses clients de participer à la lutte contre la déforestation, à la diminution des besoins en équipement informatique et à la réduction des émissions de CO2 grâce au Cloud (versus des installations on premise).*

* Source : The carbon benefits of cloud computing: A study on the Microsoft Cloud in partnership with WSP. 2020. Microsoft.



Grâce à la dématérialisation de nos commandes clients, nous avons pu réaliser d'importants gains de temps au sein de ce processus de gestion. Nous généralisons également la facturation électronique. Grâce à l'automatisation de ces deux processus stratégiques, nous nous dirigeons vers une gestion sans papier, plus efficace et plus écologique, qui contribue à sauver les forêts."

ALBERTO BARBERO, DIRECTEUR DU SERVICE CLIENT, BEL ESPANA

En externalisant et en dématérialisant nos flux avec les solutions Esker, nous ciblons certes un gain de productivité, mais surtout le renforcement de notre expertise facturation tout en contribuant à la démarche environnementale par une réduction de notre consommation de papier."

BRIGITTE ANDREOLIS-CLAVIER, DIRECTRICE FINANCIÈRE, STACI

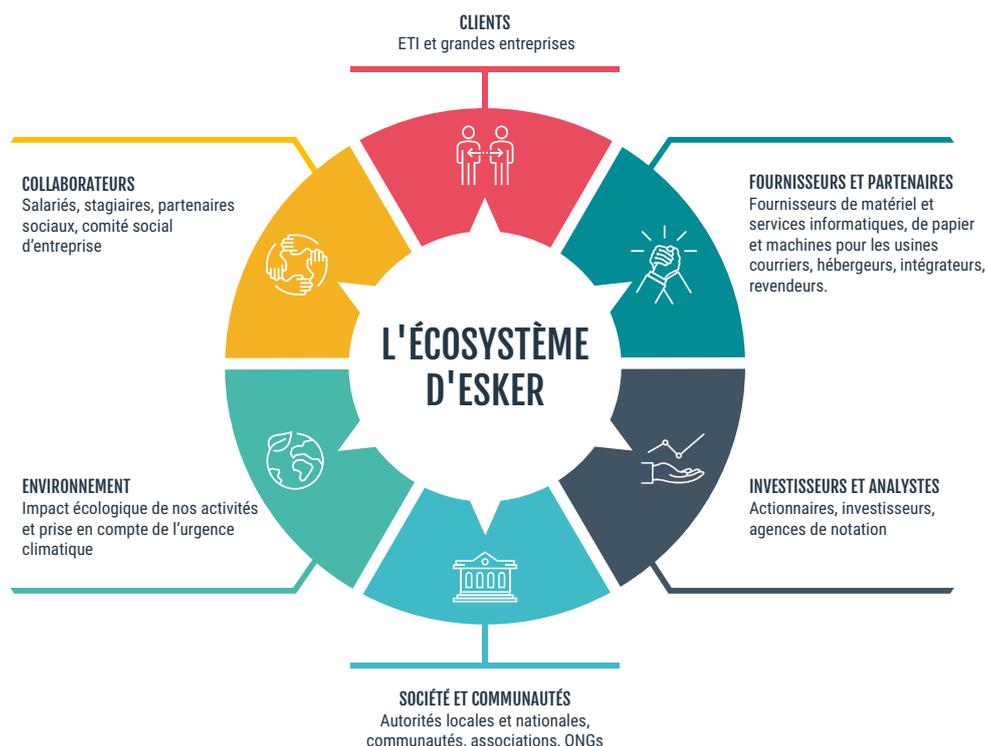
Les solutions Esker nous permettent d'aller plus loin dans la qualité de service à nos clients. L'immédiateté et la transparence des échanges sont les deux clés qui nous permettront d'atteindre notre objectif de zéro papier dans le futur."

ALAIN FAVRE, DIRECTEUR GÉNÉRAL, GÉCITECH



PARTIES PRENANTES ET ÉCOSYSTÈMES

Par nature, le métier d'éditeur de logiciels conduit Esker à interagir avec plusieurs types de parties prenantes au sein de son écosystème : collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires, investisseurs et analystes, organismes publics, communautés, et l'environnement. La qualité des relations et l'éthique avec lequel elles s'opèrent au sein de cet écosystème sont les fondements des valeurs du groupe Esker.



MODÈLE D'AFFAIRES

L'infographie ci-dessous illustre les ressources auxquelles Esker fait appel et l'impact de son activité sur ses différentes parties prenantes.

RESSOURCES & ENJEUX



CAPITAL FINANCIER ET INDUSTRIEL

- **Profil financier solide - Endettement :**
1 169 K€ ; Trésorerie : 34 821 K€, soit une trésorerie nette groupe de 34 M€ au 31/12/2021
- **Confiance des marchés - Capitalisation boursière** de 2 Milliards d'Euros au 31/12/2021
- **Robustesse de l'infrastructure de la plateforme Esker on Demand et excellence opérationnelle :** qualité, sécurité et fiabilité - Certification ISO 27001



CAPITAL HUMAIN ET INTELLECTUEL

- **Recrutement et rétention de talents, développement des collaborateurs -** 839 salariés répartis dans 14 pays
- **Investissements en R&D, innovation - Dépenses** de R&D sur 2021: 10,5% du CA
- **Partenariats stratégique et anticipation des évolutions technologiques - réseaux de partenaires** revendeurs et intégrateurs



CAPITAL SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

- **Solutions leader sur leurs marchés,** répondant aux besoins clients et aux évolutions sociétales des entreprises - 6000 clients Esker on Demand, dont 1400 exclusivement sur l'automatisation des processus
- **Respect de l'éthique et de la réglementation -** 0 plaintes reçues pour non-respect du RGPD
- **Utilisation responsable des ressources naturelles -** 3 511 t.CO2.e émises au niveau global en 2021



NOTRE ACTIVITE



MISSION

Dans un monde de plus en plus incertain, les entreprises doivent établir des relations plus solides au sein de leurs écosystèmes pour générer de la croissance à somme positive. Esker renforce les relations entre les fournisseurs, clients et salariés des entreprises grâce à une plateforme cloud unique qui automatise les processus des fonctions finance et service client.

#PositiveSumGrowth



CULTURE

- 5 valeurs Esker :
 - One team beyond boundaries
 - More gratitude, less attitude
 - Dare to innovate, initiate and iterate
 - Good vibes only
 - All actions toward satisfaction
- Innovation et méthodologie Agile
- Engagement pour le développement durable



ATOUTS

- Plateforme Cloud unique pour l'ensemble des cycles de gestion
- Présence mondiale
- Adaptation et intégration aux systèmes existants
- Innovation et investissements dynamiques
- Conformité et sécurité
- Pionnier du Cloud & Intelligence Artificielle

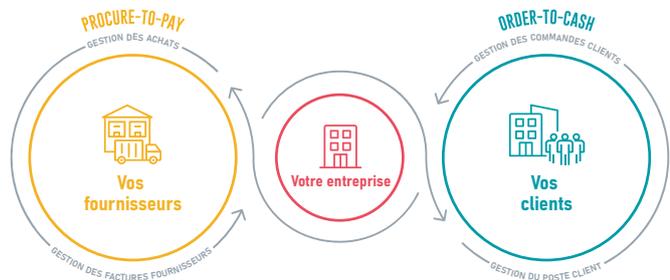


PRODUITS

- Plateforme cloud Esker on Demand - 600 000+ utilisateurs sur la plateforme EoD
- Solutions Order-to-Cash et Procure-to-Pay - 1 milliard de transactions annuelles sur EoD



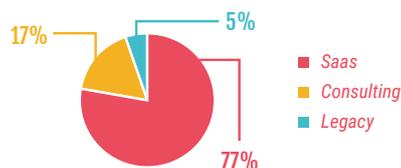
IMPLANTATIONS



CRÉATION DE VALEUR ET IMPACT



▪ **Chiffre d'affaires 2021 : 134 M€ (+20% par rapport à 2020) dont 70% à l'international**



COLLABORATEURS

- Satisfaction et bien-être au travail : 90% des salariés recommandent Esker comme entreprise où travailler
- Budget de formation : 694 K€
- Masse salariale : 84 139 M€



CLIENTS

- Satisfaction client - NPS score : 62%
- Disponibilité des services : 99,980%
- Bénéfices sur leur écosystème d'entreprise
- Programme de reconnaissance :



ENVIRONNEMENT

- Intensité des émissions de CO2 : 26,26 t.CO2.e / M€ de chiffre d'affaires (-13% par rapport à 2020)
- Eco-efficacité des bureaux et data centers
- Politique environnementale des usines courrier - certification ISO 14001 et valorisation de 99% des rebuts (France uniquement)
- Politique de déplacement : 46% de véhicules hybrides ou électriques dans la flotte d'entreprise



SOCIÉTÉ ET COMMUNAUTÉS

- Conduite des affaires et lutte contre la corruption : 96% des salariés sensibilisés
- Égalité hommes-femmes - Index Penicaud : 91/100 (France uniquement)
- Mécénat & Philanthropie : 282 K€ pour soutenir la culture et l'éducation
- Création d'emploi : 150 recrutements en 2021



FOURNISSEURS ET PARTENAIRES

- Code de conduite fournisseurs et politique achats responsables (siège uniquement)
- Partenariats technologiques pour une croissance partagée



INVESTISSEURS ET ANALYSTES

- Récurrence des revenus
- +19% de croissance organique en 2021 (contre 7,8% en 2020)
- 21,8% de profitabilité (EBE) en 2021 (contre 9,6% en 2020)
- 19,6% de taux de marge opérationnelle

Les enseignements tirés de la crise du COVID-19

New way of working :

Cette crise a mis en avant des besoins accrus pour les collaborateurs d'une plus grande flexibilité dans leur travail, et la mise en place de nouveaux outils et d'une nouvelle organisation du temps de travail. La pandémie de COVID-19 a légèrement ralenti le recrutement en 2020 et 2021, notamment dans les filiales du groupe. Les prévisions pour 2022 sont optimistes et seront revues à la hausse pour continuer de nourrir la croissance du groupe.

Ecosystèmes :

En plus de ne pas savoir comment le virus va progresser, les entreprises évoluent dans une période d'immense incertitude économique. Dans ce contexte, Esker soutient l'idée qu'il faut renforcer les liens entre clients et fournisseurs, entre l'entreprise et ses collaborateurs, entre les êtres humains et la planète.

Résilience :

La pandémie de COVID-19 a montré la nécessité pour les organisations d'être préparées à l'incertitude pour mieux répondre aux crises futures. Les entreprises doivent se développer en accélérant leur transformation numérique et les solutions Esker leur apportent une plus grande résilience.

Croissance à somme positive :

Alors que la pandémie de COVID-19 continue d'impacter tous les aspects de nos vies, il est plus important que jamais de créer et de construire les leviers d'une croissance à somme positive. Cela passe pour les entreprises par un engagement plus fort en matière de RSE et par l'utilisation de la technologie pour faire le bien auprès de l'ensemble de leurs parties prenantes.



La stratégie RSE d'Esker

La stratégie RSE d'Esker s'articule autour de 4 thématiques prioritaires. Ces priorités ont été définies en tenant compte des principaux risques extra-financiers globaux auxquels l'entreprise est confrontée ainsi que des résultats de l'analyse de matérialité, et ont un impact sur l'ensemble des parties prenantes internes et externes de l'entreprise.

- **Agir de manière éthique et responsable**, depuis la gouvernance de l'entreprise et sa chaîne d'approvisionnement, jusqu'à l'impact sur ses parties prenantes et le soutien apporté aux communautés.
- **Développer la confiance des clients**, grâce à des solutions innovantes, hébergées sur une plateforme Cloud sécurisée et accessible 7j/7 et 24h/24 partout dans le monde.
- **Valoriser le capital humain**, à travers une culture d'entreprise forte et un management bienveillant qui soutient la diversité et le bien-être, en favorisant la formation et la mobilité des collaborateurs tout en assurant leur sécurité.
- **Contribuer à la protection de la planète** en maîtrisant ses consommations énergétiques, en réduisant et valorisant ses déchets, en favorisant les modes de transport doux et en tenant compte de l'empreinte du numérique pour minimiser son impact sur l'environnement.

Le tableau ci-dessous illustre la manière dont sont articulés les quatre piliers de la stratégie RSE de l'entreprise, les politiques et actions mises en place, les résultats obtenus à travers les indicateurs clés de performance et les objectifs et ambitions de l'entreprise.

Défis & risques	Politique & Actions	Résultats	Objectifs & Ambition
 Agir de manière éthique et responsable 			
Gouvernance éthique et conformité	Agir de manière transparente et exemplaire à tous les niveaux de l'organisation en promouvant une culture d'intégrité et de conduite éthique.	<ul style="list-style-type: none"> • 100% d'administrateurs indépendants au Conseil de surveillance • 100% de participation aux réunions du Conseil de surveillance • 2 femmes sur 3 membres au Conseil de surveillance • 96% des collaborateurs d'Esker France (hors CalvaEDI) sensibilisés à la politique de conduite des affaires et de lutte contre la corruption • Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian monde inférieur à 9 	Continuer de maintenir un Conseil de surveillance indépendant à 100% et assidu et respectant la représentativité homme-femme.
Chaîne d'approvisionnement responsable	S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards éthiques et responsables et engagés pour le développement durable.	<ul style="list-style-type: none"> • Code de conduite fournisseurs (siège uniquement) • Politique achats responsables (siège uniquement) • Adhésion à La Charte Relations Fournisseur Responsables (siège uniquement) 	Accompagner les partenaires commerciaux dans la mise en place et l'amélioration de leur démarche RSE pour s'assurer que l'ensemble des fournisseurs stratégiques répondent aux critères RSE du Groupe, d'ici 2025.
Engagement auprès des communautés	Apporter un soutien financier et humain aux organismes culturels et éducatifs ainsi qu'aux communautés et associations locales.	<ul style="list-style-type: none"> • 0,2% du chiffre d'affaires alloué au mécénat • 1 jour par an offert aux salariés pour participer à des actions associatives 	Maintenir le soutien financier auprès des organismes partenaires et encourager l'utilisation de la journée RSE auprès des collaborateurs pour atteindre 1 000h en 2023.



Défis & risques	Politique & Actions	Résultats	Objectifs & Ambition
 Développer la confiance des clients 			
Sécurité et protection des données	Protéger les données clients contre les menaces internes et externes.	<ul style="list-style-type: none"> • Certification ISO 27001 pour les activités de la plateforme cloud Esker on Demand • 0 plainte pour non-respect de la réglementation en vigueur (RGPD) • 99,8 % des salariés formés à la sécurité et la protection des données 	Renouveler la norme ISO 27001 et augmenter la sécurité de la plateforme Esker On Demand en créant des systèmes de Plan de Reprise d'Activité pour l'ensemble des infrastructures d'ici fin 2022.
Innovation et satisfaction des clients	Offrir des solutions innovantes par de forts investissements en R&D et une très haute disponibilité des services et assurer l'adoption et la meilleure utilisation des solutions Esker par ses clients grâce à des équipes dédiées.	<ul style="list-style-type: none"> • Taux moyen de disponibilité de la plateforme cloud Esker on Demand : 99,98% • 10,5% du chiffre d'affaires annuel investie en R&D • Score NPS clients : 61,83% 	Atteindre un taux net de recommandation clients de 65% d'ici 2025.
 Valoriser le capital humain 			
Attractivité et fidélisation des talents	Attirer de nouveaux talents et fidéliser les salariés grâce à une politique sociale favorisant le bien-être au travail.	<ul style="list-style-type: none"> • 839 salariés dont la moitié en France • 99,9% de salariés permanents • Taux de rotation du personnel : 9,4% • 38 ans d'âge moyen • 6,3 ans d'ancienneté moyenne • 90% des salariés recommandent Esker comme entreprise où travailler • 83% des salariés éligibles profitent du plan d'épargne salariale (France uniquement, hors CalvaEDI) 	Maintenir un taux de satisfaction collaborateurs et un taux de recommandation à plus de 90%.
Gestion de carrières et développement des compétences	Offrir aux salariés des opportunités de formation et des perspectives de carrières.	<ul style="list-style-type: none"> • 100% des collaborateurs bénéficient d'un plan de développement individuel • 52,60% des salariés ont suivi une formation externe en 2021 • 18,83h de formation en moyenne par salarié et par an • Service de formation interne dédié composé de 11 formateurs 	Continuer d'offrir à chaque collaborateur une opportunité de formation au moins une fois tous les 3 ans.
Santé et sécurité des collaborateurs	Garantir un environnement de travail sain en prévenant des risques.	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de fréquence : 1,9% • Taux de sévérité : 0,2% • Taux d'absentéisme : 3,15% • 12,97% de salariés formés au secourisme (France uniquement, hors CalvaEDI) • 93% des salariés bénéficient du télétravail 	Assurer la re-certification ISO 45001 de l'usine courrier France en 2022.
Egalité des chances, diversité et inclusion	Promouvoir une culture de la diversité et de l'inclusion, représentative de la philosophie d'Esker en matière d'égalité des chances.	<ul style="list-style-type: none"> • 31,1% de femmes dans les effectifs, 30,65% de femmes dans les postes de direction, 34% de femmes dans les embauches • Ecart de rémunération entre hommes et femmes : 4% • 32 de nationalités dans les effectifs, 12 nationalités dans les postes de direction 	Sensibiliser l'ensemble des managers à la diversité et à l'inclusion d'ici fin 2022.



Défis & risques	Politique & Actions	Résultats	Objectifs & Ambition
 Contribuer à la protection de la planète 			
Empreinte carbone et efficacité énergétique des opérations	Limiter l'impact écologique de l'entreprise en diminuant ses consommations énergétiques et ses émissions de gaz à effet de serre.	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan Carbone global : 3 511 t.CO2.e dont scope 1 : 189 t.CO2.e scope 2 : 659 t.CO2.e scope 3 : 2 663 t.CO2.e • Certification ISO 14001 de l'usine courrier et des bureaux (France uniquement) • Emissions liées aux bureaux et usines : 2 813 t.CO2.e • Intensité des émissions de CO2 : 26,26 t.CO2.e par M€ de chiffre d'affaires (-13 % par rapport à 2020) • 19250 arbres plantés avec Reforest'Action 	Faire appel à une initiative de type Science Based Targets pour fixer des objectifs carbonés alignés sur les connaissances scientifiques, d'ici fin 2022.
Mobilité des salariés et télétravail	Limiter les déplacements professionnels et promouvoir les transports doux auprès des salariés.	<ul style="list-style-type: none"> • Emissions liées aux déplacements professionnels : 287 t.CO2.e • 46% de véhicules hybrides ou électriques dans la flotte automobile • Emissions liées aux déplacements domicile-travail : 411 t.CO2.e • 93% des salariés bénéficient du télétravail • 51% des salariés utilisent un moyen de transport doux pour leurs trajets domicile-travail 	Atteindre 50% de véhicules hybrides ou électriques dans la flotte automobile d'ici fin 2023.
Gestion des déchets et économie circulaire	Maximiser les quantités de déchets valorisés et encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire son empreinte environnementale.	<ul style="list-style-type: none"> • Valorisation de 99% des rebuts de l'usine courrier France (hors DIB) 	Augmenter la part des déchets recyclés des usines courrier du Groupe pour atteindre 100% d'ici 2025.
Impact écologique du numérique	Choisir des hébergeurs de datacenters transparents sur leur empreinte écologique et engagés pour la cause environnementale.	<ul style="list-style-type: none"> • Implémentation des nouveaux clients sur Microsoft Azure • Suivi du PUE des datacenters des fournisseurs. • Sensibilisation des salariés à l'éco-conception • Programme de rachat du matériel informatique par les salariés contre un don à une association 	Augmenter la part de chiffre d'affaires des clients hébergés sur Microsoft Azure pour atteindre 50% de l'activité SaaS du groupe en 2025.



Risques et enjeux extra-financiers

IDENTIFICATION DES RISQUES AVEC LES PARTIES PRENANTES

La création d'un comité RSE au niveau du Conseil de surveillance en 2021 a permis de renforcer la prise en compte des parties prenantes dans la définition et la priorisation des risques extra-financiers.

Investisseurs

Les investisseurs sont sollicités par le biais d'appels sur les résultats de l'entreprise, des appels de sensibilisation des actionnaires, et de réunions avec des fonds d'investissement, durant lesquels sont abordés les thématiques les plus importantes à leurs yeux.

Clients

À travers les questionnaires RSE destinés aux appels d'offres exigés par les clients ou directement par le biais des commerciaux de la société qui font remonter l'information aux équipes RSE, Esker intègre les attentes actuelles de ses clients et peut anticiper les tendances futures.

Collaborateurs

Esker mène des enquêtes auprès de ses salariés pour connaître les enjeux auxquels ils sont les plus sensibles et afin de s'assurer de la cohérence de la démarche RSE de l'entreprise avec les valeurs de ses salariés.



En 2021, Esker a ainsi obtenu le label ImpactESGIndex® décerné par l'institut [Choosemycompany.com](https://www.choosemycompany.com) avec une note de 7,98/10 et 75,1% d'opinions favorables quant à sa politique RSE et se classe à la 3^{ème} place au niveau national dans la catégorie des entreprises de plus de 100 salariés.

Partenaires et fournisseurs

Les risques RSE et leur importance sont également mis à jour par les évaluations envoyées par les partenaires et fournisseurs d'Esker. La récurrence de certains enjeux permet d'ajuster le plan d'action RSE en fonction des attentes des parties prenantes externes.

Société et pouvoirs publics

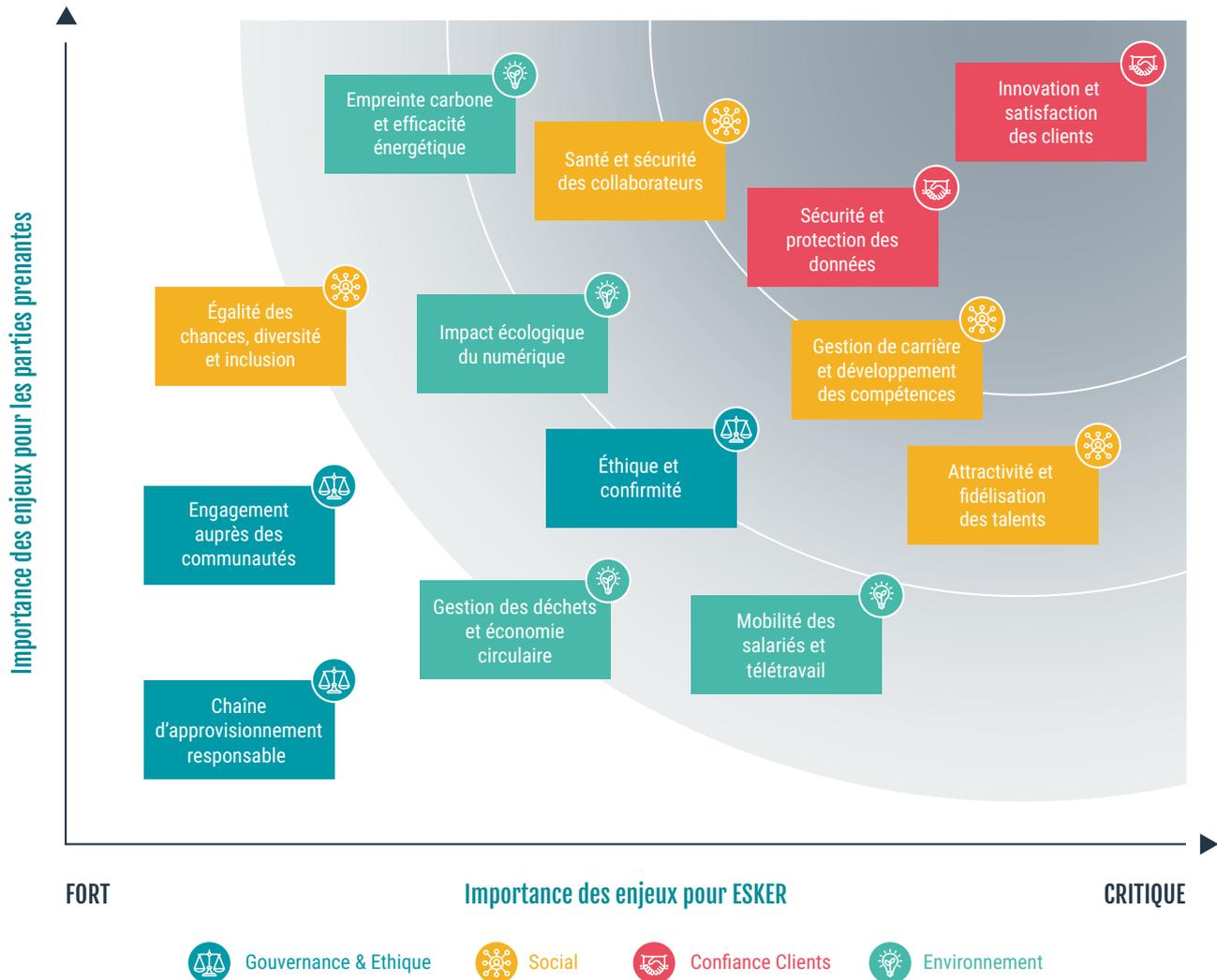
La réglementation qui évolue rapidement sur les sujets de la RSE pousse Esker à faire adapter ses priorités parmi les risques RSE identifiés.



CONSOLIDATION ET MATRICE DE MATÉRIALITÉ

Les risques extra-financiers sont consolidés au sein d'une matrice de matérialité par le comité RSE, afin d'identifier l'importance de ces enjeux pour les parties prenantes et leur impact sur l'entreprise.

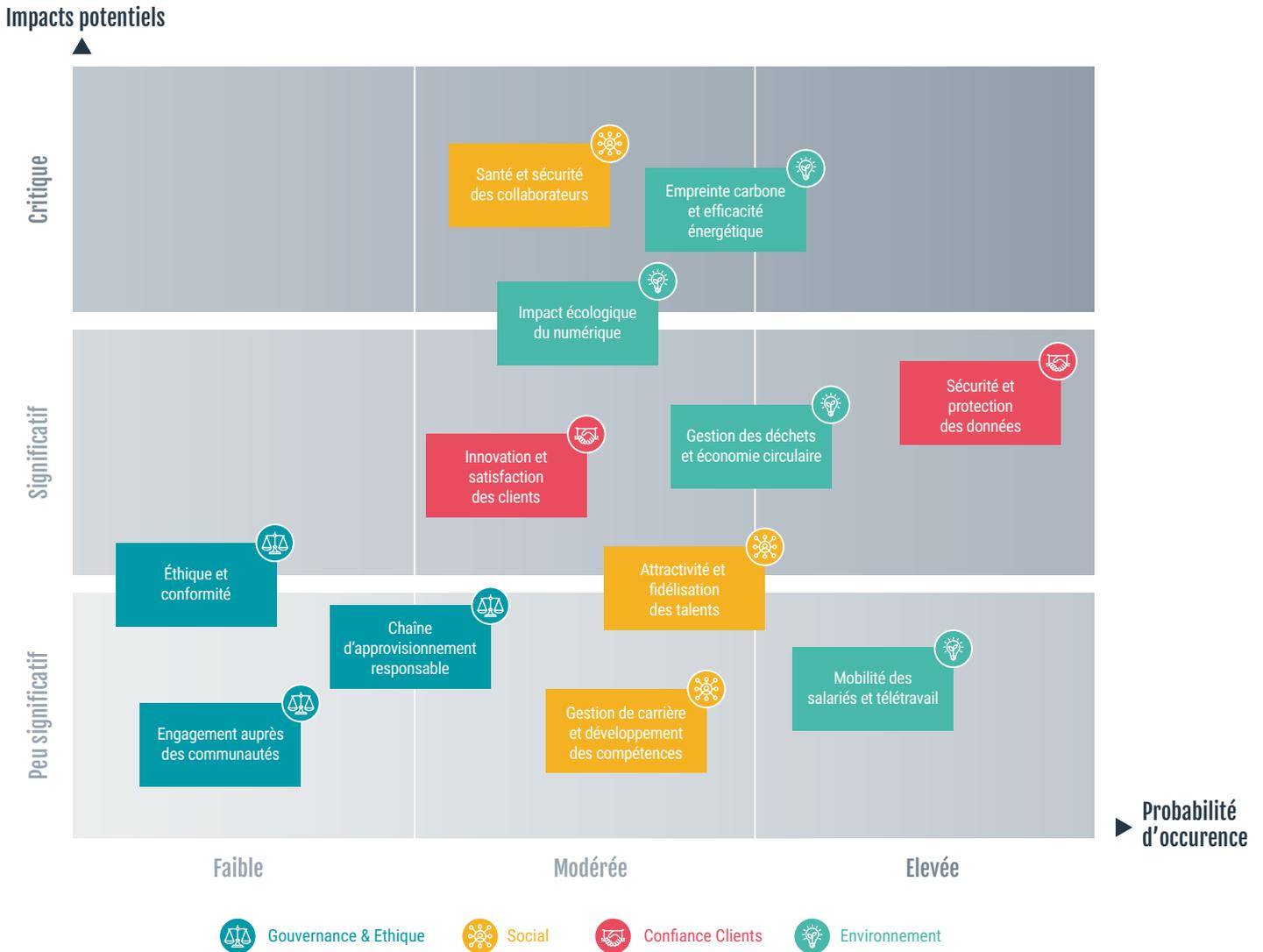
Ces enjeux ont été formalisés dans la matrice de matérialité ci-après. L'importance pour les parties prenantes en ordonnée reflète l'intérêt des parties prenantes pour la question et l'Impact sur Esker en abscisse montre l'impact de la question sur le Groupe.



Cette matrice a été mise à jour en 2021 par le comité RSE, notamment en regroupant certains enjeux étroitement liés et dans un souci de clarté et de simplification de la matrice de matérialité ; d'autres risques ont été précisés ou au contraire étendus pour englober des sujets plus vastes. Un nouveau sujet – le télétravail – est venu s'ajouter à l'enjeu de la mobilité des salariés, suite à une nouvelle année 2021 marquée par la pandémie de COVID-19 et la nécessité de repenser l'organisation du travail.

CARTOGRAPHIE DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

La cartographie des risques extra-financiers a été établie selon la même méthodologie et les mêmes critères que celle présentée au chapitre 4 du document d'enregistrement universel. Cette cartographie a également été revue par le Comité RSE en 2021. Les risques significatifs ont été évalués selon leur probabilité d'occurrence et leurs éventuelles conséquences pour Esker. Une échelle de vraisemblance (Faible, Modérée, Élevée), une échelle de magnitude (Peu significatif, Significatif, Critique) et des poids ont été utilisés pour réaliser cet exercice, dont le résultat apparaît dans le graphique ci-dessous :



Gouvernance de la RSE

Comme les entreprises qui opèrent sur les territoires européens ou américains où elle est active, les lois ou règlements incitent la société Esker à se préoccuper des questions de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE). Esker le fait d'autant plus volontiers que 2 points de la RSE la concernent plus particulièrement.

- Au niveau Environnemental, son activité de traitement de données peut soulever des questions sur la consommation en énergie des Data Centers. En contrepartie, les solutions Esker amènent les entreprises clientes à faire d'importantes économies de papier.
- Au niveau Social, Esker qui connaît une très forte croissance de son activité est amenée à recruter, développer et conserver des femmes et des hommes largement impliqués dans les domaines de la R&D, du Conseil et de la Vente.

Ainsi, plusieurs groupes de travail existent à tous les niveaux de l'organisation pour aborder les différents sujets liés à la RSE et mettre en place des actions pour améliorer la performance du groupe en la matière.

COMITÉ SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Un Comité Social et Environnemental a été créé en 2021 auprès du Conseil de Surveillance (CS). Au même titre que le CS qu'il assiste et conseille, ce Comité n'est pas opérationnel. Son rôle est de veiller à ce que les politiques en matière de RSE soient bien en place et, éventuellement, de susciter des orientations. Il s'appuie en cela sur des rencontres avec les acteurs de l'entreprise, sur les opinions des Auditeurs et sur ses observations du monde extérieur. La stratégie RSE, les actions et résultats obtenus sont présentés annuellement à ce comité par la Responsable RSE du Groupe.

Ce Comité, composé de deux membres du Conseil de Surveillance, Mme Pelletier-Perez et M. Lac, contribue ainsi au bon déroulé de la RSE chez Esker, avec notamment l'inclusion d'un critère RSE dans la rémunération variable du PDG et du comité de direction à hauteur de 10% (qui passera à 15% en 2022), l'attention particulière portée sur les questions de rémunération des femmes et sur les mesures pour prévenir le harcèlement. Les questions de Gouvernance sont également abordées, pour lesquelles un premier questionnaire d'autoévaluation a été mis en place en 2021 et l'adoption, également en 2021, du code de gouvernance de MiddleNext.

COMITÉ RSE

Un comité RSE constitué de directeurs opérationnels (DSI, DAF, DRH) et de 4 membres du Comité de Direction (Président du Directoire, Directeur Général, Directeur Marketing Monde et Directrice des Services Consulting & Support Monde) et coordonné par la Responsable RSE (qui travaille en parallèle à d'autres fonctions dans l'entreprise), se réunit une fois par mois au siège lyonnais du Groupe et couvre les responsabilités suivantes :

- Examiner la stratégie RSE du Groupe et le déploiement des initiatives dans ce domaine ;
- Examiner les engagements du Groupe en matière de RSE en fonction des enjeux propres à l'activité et aux objectifs du Groupe ;
- Evaluer les risques et les opportunités en matière de performance sociale et environnementale ;
- Revoir les politiques sociales et environnementales en tenant compte de leur impact en matière de performance économique ;
- Examiner la déclaration annuelle sur la performance extra-financière ;
- Examiner la synthèse des notations attribuées au Groupe par les agences de notation extra-financière.

COMITÉ ACTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

Au siège, un comité d'action environnementale et sociale, composé du Responsable Services Généraux, de la Responsable RSE et d'une dizaine de salariés volontaires et motivés, propose et met en place des actions concrètes pour sensibiliser les collaborateurs et diminuer l'impact d'Esker sur l'environnement tout en ayant une politique sociale cohérente.

Cette équipe coordonne également les journées RSE régulièrement organisées par l'entreprise pour permettre aux salariés de participer à des actions associatives sur leur temps de travail. Cette même équipe planifie l'organisation de la Esker Green Week, événement d'une semaine au cours duquel des collaborateurs et de nombreux partenaires interviennent dans l'entreprise pour sensibiliser les salariés à la problématique environnementale, lors de conférences, d'ateliers ou de challenges.

CORRESPONDANTS FILIALES

Des correspondants RSE, incarnés par le responsable administratif et le responsable marketing, sont présents dans les filiales du Groupe, permettant la collecte d'informations et de données au niveau global et la mobilisation de l'ensemble des entités autour des engagements de l'entreprise.





La stratégie de croissance et le positionnement d’Esker consistent à apporter des solutions innovantes et responsables aux entreprises, leur permettant d’avoir un impact positif sur leurs parties prenantes et sur la société en général. La RSE fait donc pleinement partie de notre activité et de notre ADN et toute l’entreprise – des salariés jusqu’au conseil de surveillance – est impliquée dans la mise en œuvre de notre démarche.

EMILIE EXARTIER, RESPONSABLE MARKETING CORPORATE & STRATÉGIE RSE D’ESKER

Contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD)

WE SUPPORT



Esker est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact) et s’engage à respecter ses dix principes en matière de droits humains, de droit du travail, d’environnement et de lutte contre la corruption. Le Global Compact France est mandaté par l’ONU pour accompagner la mise en œuvre de l’Agenda 2030 et l’appropriation des Objectifs de Développement Durable par le monde économique français.

Site internet : <https://www.unglobalcompact.org/>

En cohérence avec les priorités identifiées, son modèle d’affaires et les engagements du Groupe, les axes de création de valeur d’Esker, en lien avec les Objectifs de Développement Durable dont le référentiel est mondialement reconnu et partagé par de nombreuses entreprises et institutions, sont présentés ci-dessous. Au regard de ses activités, Esker concentre ses efforts sur les 8 ODD les plus pertinents sur lesquels l’entreprise a un impact majeur et pour lesquels elle peut optimiser sa contribution :

<p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p>	<p>3 - Bonne santé et bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotion du bien-être au travail ▪ Initiatives sociales et associatives ▪ Santé et sécurité des salariés ▪ Flexibilité au travail
<p>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</p>	<p>4 - Education de qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiatives auprès d’établissements scolaires ▪ Plan de formation des collaborateurs ▪ Plateforme de formation interne Esker University
<p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	<p>5 - Egalité entre les sexes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotion de l’égalité hommes-femmes ▪ Lutte contre les discriminations et le harcèlement



 <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>	<p>8 - Travail décent et croissance économique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail intelligent ▪ Promotion des écosystèmes économiques ▪ Relations clients-fournisseurs durables
 <p>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</p>	<p>9 - Industrie, innovation, infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transformation numérique ▪ Digitalisation et automatisation des processus documentaires
 <p>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p>	<p>12 - Consommation et production responsables</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réduction des consommations de papier et dématérialisation ▪ Réduction des déplacements grâce à un accès à une plateforme en ligne ▪ Évaluation des fournisseurs et chaîne d'approvisionnement durable ▪ Promotion des transports doux ▪ Réduction et valorisation des déchets
 <p>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>	<p>13 - Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réduction de l'empreinte carbone des activités de l'entreprise ▪ Soutien à des programmes de reforestation ▪ Green IT
 <p>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</p>	<p>16 - Paix, justice et institutions efficaces</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réduction des risques de fraude ▪ Sécurité et protection des données ▪ Ethique et conformité ▪ Lutte contre la corruption

Évaluation par des tiers indépendants

En 2021, Esker a marqué une très forte progression sur sa performance RSE, comme asserté par 2 principales agences de notation extra-financière : EcoVadis et Gaïa Index.

ECOVADIS

Comme chaque année, la performance d'Esker en matière de responsabilité sociétale d'entreprise a été évaluée par la plateforme EcoVadis, pour favoriser la transparence et la confiance avec ses clients et partenaires commerciaux. Après avoir obtenu la médaille d'argent en 2019 puis la médaille d'or en 2020, Esker a cette année obtenu la médaille de platine, avec un score de 74/100 (contre 68/100 en 2020), plaçant l'entreprise dans le top 1% des entreprises évaluées par la plateforme.

Site internet : <https://ecovadis.com/>

Indicateur	2019	2020	2021
Score Global	51/100	68/100	74/100
Environnement	50/100	70/100	70/100
Social et Droits de l'Homme	60/100	70/100	80/100
Ethique	40/100	70/100	70/100
Achats Responsables	40/100	50/100	60/100

GAÏA INDEX

La qualité de la politique ESG d'Esker est reconnue par la communauté financière et plus particulièrement par les investisseurs I.S.R. (Investissement Socialement Responsable), à travers l'indice Gaia-rating, réalisé de manière indépendante par Ethifinance. Esker a ainsi obtenu la note de 76/100 en 2021 (contre 71/100 en 2020).

Site internet : <http://www.gaia-rating.com>

Indicateur	2019	2020	2021
Score Global	60/100	71/100	76/100
Gouvernance	49/100	69/100	71/100
Social	68/100	76/100	81/100
Environnement	71/100	75/100	82/100
Parties Prenantes Externes	61/100	61/100	75/100



IMPACT ESG INDEX

Lancé par Choosemycompany.com, le classement ImpactESGIndex® récompense les entreprises dont les salariés apprécient le plus la réalité des pratiques sociales et environnementales (ESG). Esker se classe 3^{ème} de l'ImpactIndex® 2021, dans la catégorie "plus de 100 salariés", avec la note de 7.98/10.

Site internet : <https://choosemycompany.com/fr/classements/2021/impact>





1

AGIR DE MANIÈRE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

Pour préserver sa crédibilité et la confiance de ses parties prenantes, Esker s'efforce de maintenir une gouvernance responsable et transparente. Esker considère l'éthique des affaires comme une exigence absolue, depuis sa gouvernance d'entreprise, au sein de son organisation et jusqu'à sa chaîne d'approvisionnement. Esker contribue également positivement au développement de ses communautés locales.



Caractéristiques de la gouvernance d'entreprise



INDICATEURS CLÉS

- 100% d'administrateurs indépendants au Conseil de surveillance
- 100% de participation aux réunions du Conseil de surveillance
- 2 femmes sur 3 au Conseil de surveillance



91,3% "Mon entreprise agit de manière éthique dans le cadre de ses activités" - Enquête ImpactESGIndex® 2021

COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Au-delà de la conformité aux lois et réglementations, Esker intègre dans sa gouvernance des bonnes pratiques dans des domaines financiers et extra-financiers pour améliorer sa performance et consolider la confiance donnée à la société tant par ses parties prenantes internes qu'externes et ainsi contribuer à la pérennité de l'entreprise.

La composition des organes d'administration et de direction de la société ainsi que leur fonctionnement sont détaillées dans le [chapitre 2. Gouvernement d'entreprise](#) du document d'enregistrement universel.

INDÉPENDANCE DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le Conseil de surveillance d'Esger est composé de 3 membres indépendants, dont 2 femmes. Sont considérés comme indépendants les membres du Conseil libres d'intérêts et qui contribuent par leur compétence et leur liberté de jugement, à la capacité du Conseil à exercer ses missions. Cinq réunions du Conseil de surveillance sont organisées chaque année et l'assiduité est de 100%.

CODE DE GOUVERNANCE

Un engagement de conformité et l'adhésion au code de gouvernance MiddleNext a été signé le 15 décembre 2021, permettant d'appuyer la gouvernance de l'entreprise sur des principes simples et cohérents. Cette mise à jour du Code encourage plus que jamais les entreprises à placer la RSE au cœur de leur stratégie.

Le code de gouvernement d'entreprise de MiddleNext est disponible sur [ce lien](#).

IMPLICATION DES DIRECTEURS ET PLAN DE SUCCESSION

Les DRH, DAF et DSI du Groupe sont régulièrement invités aux réunions du comité de direction afin de présenter l'avancée de leurs projets respectifs et permettre d'assurer l'alignement des équipes opérationnelles avec la stratégie globale de l'entreprise.

Chaque année, le Conseil de surveillance interroge le Directoire sur leur plan de succession ainsi que ceux de leurs subordonnés directs. Des plans de successions sont également établis au niveau du comité de direction.

RELATIONS INVESTISSEURS

Pour renforcer le dialogue avec les actionnaires et promouvoir un engagement sur le long terme, Esker maintient un contact régulier avec les investisseurs. Les résultats de l'entreprise sont présentés chaque semestre, en français et en anglais, à une audience composée d'investisseurs, d'analystes, et de toutes les personnes intéressées par l'activité de la société. Des informations sur le chiffre d'affaires trimestriel sont communiquées aux parties prenantes. La Direction de la société participe également à des salons d'investisseurs professionnels. Un site internet dédié permet à toute personne intéressée de consulter les dernières présentations et de prendre contact avec la direction de l'entreprise pour organiser un rendez-vous ou obtenir plus d'informations.



La Direction d'Esger a des contacts réguliers directs avec ses actionnaires et la communauté financière en France comme à l'étranger. Notre but est d'établir des relations de confiance sur le long terme, avec des investisseurs qui partagent nos valeurs d'innovation et notre idée qu'une croissance à somme positive – bénéficiant à l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise – est possible. Maintenir des relations de qualité en offrant une solidité financière et une rentabilité même en temps de crise nous permet de réaliser cette vision."

EMMANUEL OLIVIER, DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ESKER





ACTIONS 2021

- Adhésion au code de gouvernance MiddleNext
- Mise à disposition d'informations financières régulières en anglais et en français sur les sites investisseurs
- Présentations semestrielles des résultats de l'entreprise, en anglais et en français
- Participation à des salons investisseurs professionnels
- Organisation d'une centaine de rendez-vous avec les analystes et investisseurs

Ethique et conformité



INDICATEURS CLÉS

- Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian monde inférieur à 9
- 96% des salariés sont familiarisés à la politique de conduite des affaires et de lutte contre la corruption

RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

La rémunération variable brute annuelle de Jean-Michel Bérard, PDG d'Esker, peut atteindre un maximum de 247 000 euros. Elle est calculée en fonction de la progression de trois indicateurs :

- La croissance du chiffre d'affaires pour 60%
- Le niveau de profitabilité pour 30%
- La progression de certains indicateurs RSE pour 10%

Le minimum de rémunération variable brute annuelle est de 15 000€. Aucune rémunération variable n'est versée en cas de marge opérationnelle négative. Le ratio de la rémunération totale annuelle du PDG - la personne la mieux rémunérée de l'organisation – par rapport à la rémunération totale annuelle médiane de tous les salariés monde est inférieur à 9.

Depuis 2021, 10% de la rémunération variable des autres membres du Comité de Direction est basée sur un critère RSE (identique au PDG).

RESPECT ET PROMOTION DES DROITS DE L'HOMME

Esker s'engage à respecter les droits humains dans tous les pays dans lesquels la société opère. En tant que signataire du Pacte Mondial des Nations Unies, Esker s'engage à soutenir et à respecter la protection des Droits de l'Homme. Le Groupe s'assure de ne pas se rendre complice de violations des Droits de l'Homme, y compris de harcèlement, dans l'ensemble de ses filiales et encourage ses partenaires commerciaux à respecter les principes relatifs à l'environnement, aux droits humains, comprenant la prévention de la discrimination, du travail des enfants, du travail forcé ou obligatoire, ainsi que le respect des lois relatives aux salaires et la préservation d'un environnement de travail sûr et sain. L'ensemble des managers et des salariés du siège ont ainsi été sensibilisés au harcèlement moral et sexuel en 2021.

La défense de la liberté d'association et d'expression et la reconnaissance effective du droit à la négociation collective font partie d'enjeux essentiels pour le Groupe, ainsi que le rejet de toutes les formes de travail forcé et obligatoire. Enfin, Esker soutient la convention des Nations Unies relative aux Droits de l'Enfant qui garantit l'abolition effective du travail des enfants.





CONDUITE DES AFFAIRES

La politique de mise en conformité à la loi Sapin II est implémentée par la Direction Administrative et Financière. Cette mise en conformité est une opportunité d'accompagner le projet de transformation d'Esker dans le renforcement d'une culture d'entreprise éthique et exemplaire déployée sous l'égide de la Direction Générale.

Dans le cadre de la conduite responsable de ses affaires, un code de bonne conduite interne "définissant et illustrant les différents comportements à proscrire comme étant susceptible de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence" a été rédigé et un dispositif d'alerte interne mis en place pour prévenir et détecter les faits de corruption et de trafic d'influence. Esker a établi une cartographie des risques de corruption pour permettre de suivre de plus près les filiales dans lesquelles ces risques sont les plus élevés (Singapour, Malaisie, Hong Kong). Dans la filiale américaine, un code de conduite local est régulièrement révisé et les salariés doivent en prendre connaissance et en respecter les règles.

Enfin, Esker veille au respect des règles applicables dans l'ensemble des pays dans lesquels le Groupe est implanté, y compris les règles visant à lutter contre l'évasion fiscale. À ce jour, aucune entité du Groupe ne fait l'objet d'un redressement fiscal.

FORMATION ANTI-CORRUPTION

Les collaborateurs d'Esker sont responsables de la conformité et de la prévention des pratiques de corruption au sein de l'organisation et envers des tiers tels que les clients, les fournisseurs et les partenaires commerciaux. À cet égard, et conformément aux dernières réglementations territoriales et extraterritoriales, Esker forme les cadres supérieurs de la Société et les collaborateurs exerçant des fonctions jugées sensibles à travers une formation en ligne relative à l'anti-corruption. Les salariés à des postes moins sensibles suivent une sensibilisation obligatoire via des présentations en e-learning. Au total, 96% des salariés du siège ont été formés ou sensibilisés.



ACTIONS 2021

- Renouvellement de l'adhésion au Global Compact des Nations Unies
- Ajout d'un critère RSE à la rémunération variable du comité de direction
- Sensibilisation des salariés au harcèlement sexuel et moral
- Formation anti-corruption suivie par l'ensemble des salariés (96%)



Chaîne d'approvisionnement responsable



INDICATEURS CLÉS

- Formalisation d'une politique achats responsables au siège
- Code de Conduite RSE pour les fournisseurs du siège

CODE DE CONDUITE FOURNISSEURS

Pour s'assurer de l'engagement de ses fournisseurs à respecter des règles détaillées relatives à l'environnement, aux droits humains, comprenant la prévention de la discrimination, du travail des enfants, du travail forcé ou obligatoire, ainsi que le respect des lois relatives aux salaires et la préservation d'un environnement de travail sûr et sain, le siège d'Esker communique à ses fournisseurs significatifs un code de conduite qu'ils peuvent signer dans une démarche d'adhésion volontaire. Sont considérés comme significatifs les fournisseurs de longue durée répondant à au moins un des critères suivants : dépenses élevées, enjeu de substituabilité, technologie spécifique impliquée, risques liés aux services.

Le code de conduite des fournisseurs d'Esker SA est disponible sur [ce lien](#).

POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES

La politique des achats responsables d'Esker mise en place au siège s'appuie sur un traitement équitable et une sélection transparente des fournisseurs ainsi que la prise en compte de critères sociaux et environnementaux dans le choix de ses fournisseurs. L'objectif de cette politique pour Esker est d'établir des relations commerciales saines avec ses fournisseurs et d'influencer son écosystème de façon vertueuse en termes de pratiques RSE. Cela inclut le respect des principes éthiques en matière de droits de l'homme et des conditions de travail, des enjeux environnementaux, de la lutte contre la corruption et les pratiques commerciales déloyales.

Esker SA a réalisé une cartographie de ses fournisseurs afin d'identifier les fournisseurs significatifs avec lesquels les dépenses ou le risque de substituabilité sont élevés. Ces fournisseurs ont ensuite été évalués selon plusieurs critères RSE : certifications ISO, signature du code de conduite, adhésion au Global Compact des Nations Unies, engagements et politiques RSE. Sont également pris en compte la catégorie d'achats, la présence géographique des fournisseurs et les dépenses totales. Cette analyse permet d'identifier, de prévenir et de réduire les risques environnementaux et sociaux au sein de la chaîne d'approvisionnement.

Afin de garantir l'intégrité de sa chaîne d'approvisionnement, Esker a défini en 2021 une stratégie d'achats responsables dont la mise en place de processus spécifiques pour soutenir ses objectifs, qui se fera courant 2022. Cette stratégie s'articule autour de 3 axes :

- Assurer une diligence raisonnable à travers l'évaluation et la cartographie des risques de ses fournisseurs ;
- Promouvoir des pratiques d'achats responsables en interne auprès des acheteurs et prescripteurs ;
- Encourager les fournisseurs à améliorer leur performance RSE.

La gouvernance des achats responsables est sous la responsabilité de la Direction Administrative et Financière et gérée par le responsable des Achats, en coordination avec la responsable RSE du Groupe. La politique achats responsables d'Esker n'est pour l'instant appliquée qu'au siège et sera étendue au périmètre du Groupe d'ici la fin de l'année 2022.



Charte RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES

Esker SA est signataire de la Charte relations fournisseurs et achats responsables, portée par la Médiation des entreprises et le Conseil National des Achats, et s'engage à en respecter et promouvoir les 10 principes :

- Assurer une relation financière responsable vis-à-vis des fournisseurs
- Entretien d'une relation respectueuse avec l'ensemble des fournisseurs, favorable au développement de relations collaboratives
- Identifier et gérer les situations de dépendances réciproques avec les fournisseurs
- Impliquer les organisations signataires dans leur filière
- Apprécier l'ensemble des coûts et impacts du cycle de vie
- Intégrer les problématiques de responsabilité environnementale et sociétale
- Veiller à la responsabilité territoriale de son organisation
- Le professionnalisme et l'éthique de la fonction achats
- Une fonction Achat chargée de piloter globalement la relation fournisseurs
- Une fonction de médiateur "relations fournisseurs", chargée de fluidifier les rapports internes et externes à l'entreprise

CHOIX DES PRINCIPAUX FOURNISSEURS DE MATIÈRES PREMIÈRES

Le choix des fournisseurs de papier, respectueux de l'environnement, est prioritaire pour les usines courriers d'Esker. Le principal fournisseur de papier de l'usine courrier France, Stora Enso, est classé depuis 2017 parmi le top 1% des entreprises de son secteur évaluées par la plateforme de notation EcoVadis.



ACTIONS 2021

- Formalisation d'une politique achats responsables (siège uniquement)
- Signature de la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables par le siège du groupe



Engagement auprès des communautés



INDICATEURS CLÉS

- 0,2% du chiffre d'affaires alloué au mécénat
- 1 jour par an offert aux salariés pour participer à des actions associatives

STRATÉGIE DE MÉCÉNAT

Si les entreprises contribuent au développement du tissu économique local en créant des emplois et de la valeur, leur impact peut être démultiplié en s'associant à d'autres acteurs locaux pour favoriser les synergies et l'innovation.

La stratégie de mécénat d'Esker, définie en concertation avec les salariés, s'articule autour de 3 axes : l'environnement, parce que c'est une question actuelle de société, qui touche particulièrement ses collaborateurs ; l'éducation, parce que s'engager auprès des jeunes et leur donner accès à des métiers d'avenir leur donneront de meilleures perspectives d'emploi ; et le rayonnement de son territoire local, parce qu'Esker tient à rester ancrée dans sa région d'origine et impliquée avec ses communautés locales. L'accès à la culture et à l'éducation est clé pour construire une société bienveillante et inclusive. Une éducation de qualité permet d'assurer l'employabilité des futures générations tandis que l'accès à la culture offre la chance à tous de s'ouvrir à d'autres horizons, de développer son sens critique et sa compréhension du monde. Esker tient également à mettre en avant les atouts de sa région d'origine qui a permis sa croissance, et à ses différents territoires locaux le rayonnement qu'ils méritent.

EDUCATION

Esker a participé à la création d'une chaire de recherche à l'INSEEC, sur le sujet de l'Intelligence Artificielle, et contribue activement à ses activités en apportant son expertise terrain. Esker soutient également plusieurs écoles de la région lyonnaise pour aider à leur développement. Un engagement financier et humain, puisque les salariés sont impliqués en intervenant auprès d'écoles pour présenter notamment leur métier aux futures générations. Des visites d'Esker sont organisées pour les jeunes, pour leur permettre de découvrir le monde de l'entreprise. Enfin, la Esker Junior Academy offre l'opportunité à des jeunes issus de collèges en zone prioritaire de participer à un programme d'une semaine pour découvrir le développement d'une solution logicielle, depuis les équipes R&D jusqu'à l'implémentation chez le client. Ce soutien aux écoles favorise l'accès au marché du travail aux étudiants, tout en augmentant l'offre de profils techniques disponibles sur le marché du travail et la notoriété d'Esker auprès de ce public.

CULTURE

Esker est engagée depuis 2015 auprès de la Biennale de Lyon, qui fait appel à de nombreux acteurs locaux pour ses créations artistiques et leur mise en œuvre. En s'associant à la Biennale de Lyon, Esker contribue à soutenir l'émergence et l'accès à la culture pour tous en faisant le choix de l'excellence internationale et du professionnalisme. L'impact de la Biennale est à la fois international et local, avec les visiteurs, journalistes et artistes venant du monde entier, mais aussi des entreprises locales auxquelles la Biennale et les artistes font appel dans la mise en œuvre de leurs créations artistiques.

L'année 2021 a marqué la signature et le lancement d'un nouveau partenariat de mécénat avec l'Institut Lumière et les Cinémas Lumière. Ce partenariat permet de fédérer les salariés autour d'un projet culturel innovant et de mettre en valeur le patrimoine lyonnais. Également organisateur du Festival Lumière, l'Institut Lumière s'est présenté comme un partenaire évident pour Esker qui partage son ancrage lyonnais et son rayonnement international, et en résonance avec ses engagements RSE.

ECONOMIE ET RAYONNEMENT LOCAL

L'engagement de la Direction d'Esker au sein d'associations économiques locales, notamment auprès de Digital League depuis 2014, participe à favoriser l'innovation au sein des entreprises de la région ainsi qu'à leur développement économique. Digital League est une association régionale regroupant plus de 500 membres de sociétés de service de l'industrie numérique et permet de fédérer les actions et de partager l'expertise des participants en favorisant l'échange de bonnes pratiques entre entrepreneurs, écoles, laboratoires, investisseurs et institutionnels pour faire naître des synergies gagnantes.



JOURNÉE RSE

Les Eskériens sont encouragés à participer à des actions sociétales ou environnementales, et une journée par an leur est offerte sur leur temps de travail (en France et aux Etats-Unis) pour donner de leur énergie et de leurs compétences aux associations locales de leur choix, dans le cadre de la démarche RSE de l'entreprise.

ENGAGEMENT ASSOCIATIF LOCAL

Au-delà de la stratégie de mécénat globale, les filiales du groupe sont engagées localement, auprès d'organisations qui comptent pour leurs salariés. Le soutien peut être financier et/ou humain avec la participation des salariés sur leur temps de travail. Ci-dessous sont présentés certaines des organisations soutenues par les filiales Esker dans le monde :



ACTIONS 2021

- Signature d'un mécénat avec l'Institut Lumière
- 2 promotions de collégiens accueillies au sein de la Esker Junior Academy
- 462 heures utilisées par les salariés sur leur temps de travail pour des actions associatives
- Interventions pédagogiques de collaborateurs dans les écoles, simulations d'entretiens, forums écoles
- Engagement associatif local



2

DÉVELOPPER LA CONFIANCE DES CLIENTS

Au sein d'un marché qui évolue rapidement, Esker doit pouvoir garantir un haut niveau de disponibilité et de sécurité de ses services en concevant des solutions innovantes, afin d'apporter de la valeur pour ses clients et leur écosystème.



Sécurité et protection des données



INDICATEURS CLÉS

- Certification ISO 27001 de la plateforme Esker on Demand
- 0 plainte reçue pour non-respect de la RGPD
- 99,8% des salariés formés à la sécurité et à la protection des données



De plus en plus active et généralisée ces dernières années, la cybercriminalité menace la sécurité, la fiabilité et la continuité des systèmes d'information. Le secteur du numérique fait face à des défis toujours plus importants en matière de protection des accès, des ressources et des données. Avec une plateforme Cloud disponible 24/7 partout dans le monde, la sécurité informatique est un enjeu majeur pour Esker. La crise sanitaire causée par le COVID-19 n'a fait qu'amplifier cette menace."

PASCAL HENRY, RSSI D'ESKER

RESSOURCES ALLOUÉES

Des équipes spécifiques sont dédiées à la sûreté et à la sécurité de l'infrastructure de la plateforme et leurs effectifs ont été renforcés. Le Délégué à la protection des données (DPO) et le Responsable de la sécurité des systèmes d'informations (RSSI) veillent d'autre part à la bonne application des règles définies en matière de sécurité des données personnelles, avec leurs équipes. Une surveillance et des rapports techniques sont en place pour agir de manière proactive sur les anomalies de sécurité : test d'intrusion réalisé une fois par an par un prestataire externe indépendant et scans de vulnérabilité automatisés trimestriels.

CERTIFICATION ISO 27001

Esker est doté d'un système de management de la sécurité de l'information (SMSI) audité et certifié ISO 27001 pour sa plateforme cloud Esker on Demand. La norme ISO 27001 est la plus reconnue en ce qui concerne les exigences relatives à un système de management de la sécurité de l'information. En outre, Esker exige de ses fournisseurs liés à la plateforme Esker on Demand de remplir un questionnaire de maturité sécurité et de fournir des rapports d'audit, attestations ou certificats ISO 27001, SSAE 18, SOC1.

FORMATION ET SENSIBILISATION DES SALARIÉS

L'ensemble des collaborateurs monde suit chaque année une formation à la sécurité et à la protection des données, sanctionnée par un test pour valider cette formation. En effet, Esker considère que l'ensemble des salariés du Groupe constitue un maillon de la défense de l'entreprise, et il est essentiel que chaque salarié comprenne et adhère aux politiques de sécurité d'Esker.

PROTECTION DES DONNÉES ET DES DROITS DES UTILISATEURS

Depuis l'entrée en application du RGPD en 2018, Esker n'a reçu aucune plainte pour non-respect de la loi à une demande officielle auprès de la CNIL ou équivalent local.



ACTIONS 2021

- Renouvellement de la certification ISO 27001 de la plateforme Esker on Demand
- Tests d'intrusion réalisés une fois par an par un prestataire externe indépendant
- Scans de vulnérabilité automatisés trimestriels
- Sélection et surveillance des fournisseurs critiques de la plateforme Esker on Demand
- Renforcement de l'effectif de l'équipe sécurité



Innovation et satisfaction des clients



INDICATEURS CLÉS

- Disponibilité de la plateforme Esker on Demand : 99,98%
- 10,5% du chiffre d'affaires investis en R&D
- Score NPS Clients : 61,83%



93,1% "Nous cherchons en permanence à créer de la valeur pour nos clients" - Enquête ImpactESGIndex® 2021

MÉTHODOLOGIE AGILE ET INNOVATION

Esker a adopté depuis de nombreuses années la méthodologie de développement Agile, permettant un développement plus rapide et régulier de nouvelles fonctionnalités et d'offrir des solutions au plus près des attentes des clients. Cette méthode de travail, initialement réservée au développement logiciel est aujourd'hui adoptée par l'ensemble des équipes de la société, même non-techniques. Des Tech Days sont régulièrement organisés, réunissant l'ensemble des équipes R&D pour permettre aux collaborateurs de participer à des ateliers et présentations sur différents sujets (innovation, sécurité, hackaton, etc.). Ces événements favorisent le partage de connaissances et l'innovation au sein des équipes de développement.

TRUSTESKER ET DISPONIBILITÉ DE LA PLATEFORME

Esker accorde une attention particulière à la satisfaction de ses clients et à la confiance qu'ils portent à la plateforme Esker on Demand pour leurs activités. Afin de garantir à ses clients une très grande disponibilité de ses services et maintenir un haut niveau de confiance, Esker a mis en œuvre des procédures de continuité des activités et renforcé ses équipes de relation clients.

La plateforme Esker on Demand est sous contrôle 24h/24 et 7j/7 pour assurer la continuité opérationnelle et s'appuie sur des redondances pour pallier toute défaillance matérielle possible et garantir un service de haute disponibilité. Parce que la confiance commence par la transparence, Esker met à disposition de ses clients un site dédié TrustEsker.com accessible à tout moment et à tous les clients, affichant le taux de disponibilité de la plateforme du mois précédent, les maintenances prévues, ainsi que des informations en temps réel sur la performance et la sécurité du système. Le taux moyen de disponibilité de la plateforme cloud Esker on Demand est de 99,98% en 2021.

SUPPORT CLIENT

Des équipes support multilingues centralisées au siège du Groupe et couvrant l'ensemble des entités du Groupe permettent de répondre aux demandes des clients sur tous les fuseaux horaires et de respecter les engagements de service en termes de temps de réponse et de résolution des tickets. Ces équipes participent également à la prévention d'incidents de production, grâce à un suivi de l'activité des clients et à une identification proactive des risques.

PROGRAMME CUSTOMER EXPERIENCE (CX)

La création de valeur d'Esker repose sur sa capacité à garantir que ses produits et services répondent aux besoins de ses clients et sont utilisés dans tout leur potentiel. Le programme CX (Customer Experience) d'Esker est conçu pour s'assurer que ses clients utilisent leurs solutions de manière optimale et sont pleinement satisfaits, tout au long de leur cycle de vie.

Des équipes Customer Experience sont présentes dans toutes les filiales du Groupe. À travers des actions de formation et de coaching et un suivi personnalisé des clients, le programme CX permet d'améliorer l'adoption et l'engagement des utilisateurs de la plateforme Esker on Demand, de s'assurer de la meilleure utilisation des solutions par les clients et d'améliorer les solutions proposées grâce aux retours utilisateurs, dans une démarche d'amélioration continue.



La devise des équipes Customer Experience d'Esker : Valued – Understood - Engaged

Valued : Nous serons honnêtes et respectueux de votre temps et ferons ce que nous promettons. Nous allons collaborer ensemble comme une seule équipe.

Understood : Nous vous écouterons, en tenant compte de vos besoins et de vos attentes, et nous nous efforcerons de reconnaître ce qui est vraiment important pour vous.

Engaged : Nous établirons des liens personnels en étant proactifs, en fournissant des informations et en apprenant toujours plus.

SATISFACTION CLIENT VIA LE NET PROMOTER SCORE

Le Net Promoter Score est une note donnée par les clients d'Esker en réponse à une question unique : "Quelle est la probabilité que vous recommandiez Esker à un de vos proches ?" incluse dans toutes les enquêtes que reçoivent les utilisateurs. Les réponses possibles vont de 0 (pas du tout probable) à 10 (très probable) et la note attribuée par le client détermine la catégorie dans laquelle il sera classé : Promoteurs (note de 9 à 10), Passifs (note de 7 à 8) ou Détracteurs (note de 0 à 6). Le score NPS se situe dans une fourchette de -100 à 100 et se calcule en écartant les réponses de la catégorie "Passifs" et en convertissant le nombre de répondants des deux autres segments en pourcentage. Le pourcentage de détracteurs est soustrait au pourcentage de promoteurs pour obtenir le nombre final correspondant au score NPS.

Le score NPS d'Esker est établi grâce à des enquêtes aléatoires ou envoyées aux utilisateurs Esker on Demand suite aux actions des équipes Consulting, Support et Customer eXperience. Ce score augmente chaque année et atteint 61,83 en 2021.

PARTENARIATS STRATÉGIQUES

Esker et son réseau mondial de partenaires ne cessent d'innover afin de fournir aux entreprises l'offre de services la plus large possible couvrant tous les aspects des processus documentaires et financiers Order-to-Cash et Procure-to-Pay.

Les partenaires jouent un rôle clé dans le service et les bénéfices apportés aux clients en associant leurs expertises aux technologies Esker. La diversité et la complémentarité des solutions et services qu'ils apportent, leur présence géographique au plus près des utilisateurs, leurs expertises sectorielles et techniques permettent de renforcer la valeur ajoutée apportée par les solutions Esker et de répondre à un plus grand nombre de besoins et spécificités exprimés par les entreprises pour gagner en efficacité dans leurs processus métiers.

Esker développe un écosystème de partenaires conseils, distributeurs ou éditeurs de logiciels. Grâce à des projets de partenariats stratégiques, Esker permet à ses partenaires d'élargir leur portefeuille de solutions tout en augmentant sa couverture géographique et son marché potentiel.

**ACTIONS 2021**

- Lancement d'enquêtes aléatoires auprès des utilisateurs de la plateforme Esker on Demand
- Renforcement des équipes Customer Experience dans toutes les filiales du Groupe
- Renforcement des Disaster Recovery Plans pour répondre aux risques physiques et logiques



A close-up photograph of several hands of different skin tones working together to assemble white puzzle pieces. The background is a soft, out-of-focus blue. A large white number '3' is overlaid on the left side of the image.

3

VALORISER LE CAPITAL HUMAIN

Les collaborateurs d'Esker sont sa plus importante ressource. Esker doit ainsi être en mesure d'attirer, de recruter, de faire évoluer et de fidéliser ses collaborateurs, en offrant un environnement de travail favorisant la diversité culturelle et garantissant l'égalité des chances.



Caractéristiques et politique sociale



INDICATEURS CLÉS

- 839 salariés dont la moitié en France
- 99,9% de salariés permanents
- 38 ans d'âge moyen

CAPITAL HUMAIN

Au 31 décembre 2021, l'effectif du Groupe Esker est de 839 collaborateurs répartis dans 14 pays, dont 50% en France, 15% dans le reste de l'Europe, 27% en Amérique et 7% en Asie-Pacifique. L'âge moyen et l'ancienneté moyenne sont respectivement de 38 ans et 6,3 ans. Les effectifs sont composés à 31,07% de femmes et 68,93% d'hommes. Il y a 32 nationalités parmi l'effectif.

ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX SALARIÉS

Des sessions de formation New Hire sont organisées chaque début de mois par des formateurs internes, pour chaque promotion de nouveaux salariés. Cette formation a lieu dans une salle dédiée et modulable pour permettre différents formats de formation. Les salariés y découvrent l'histoire de la société, les outils RH, informatiques, la culture d'entreprise, sa démarche RSE ainsi que les solutions Esker. Cette formation est organisée sur une semaine : une première journée complète, puis des demi-journées sur les autres jours, le reste du temps étant passé avec l'équipe. Cette semaine de formation est aussi l'occasion pour les nouveaux de différents services de se connaître, puisqu'elle inclut les nouveaux arrivants de tous les services.

Un document en ligne, appelé Guide de l'Eskérien est disponible sur l'intranet de l'entreprise. Les salariés peuvent ainsi avoir facilement accès à toutes les informations nécessaires à leur carrière et à leur vie chez Esker : les plans des locaux, les outils informatiques, les congés et absences, les avantages, la mutuelle, les adresses autour d'Esker, les contacts clés, etc.

MANAGEMENT BIENVEILLANT

L'ensemble des managers d'Esker est formé à la bienveillance au travail afin de renforcer leur prise de conscience sur la nécessité de valorisation et de reconnaissance auprès de leurs équipes. Les salariés ont également été sensibilisés pour que chacun puisse appliquer les différents principes abordés lors de cette formation dans leur travail quotidien. Un Guide du Management Eskérien rappelle les principes de la formation et sert de rappel aux managers.

En 2021, une formation spécifique aux managers, "Upskill as an Esker manager" a été lancée auprès de l'ensemble des managers du siège. Cette formation, organisée sur 2 sessions de 2 jours, est construite à partir du référentiel manager et fondée sur les valeurs de l'entreprise. Elle permet de bâtir les fondations d'une culture managériale forte et d'équiper les managers avec les méthodes et outils nécessaires pour mener à bien leur mission. L'objectif de cette formation est de les aider à acquérir une posture de coach pour leur équipe. Une journée est également dédiée à la diversité et l'inclusion. Un dernier module sur le droit du travail complètera la formation sur 2022. Lancée en pilote en France, ce parcours de formation sera déployé au sein des filiales en 2022.

La crise sanitaire ayant impliqué des risques psycho-sociologiques, Esker a formé les managers du siège à la communication à distance pour les aider à maintenir le lien avec leurs équipes, à détecter les signaux faibles à distance et à apporter un soutien aux membres de leurs équipes si nécessaire.

LA CULTURE D'ENTREPRISE

Les valeurs de la culture Esker sont présentées dans la section À propos d'Esker, Nos valeurs.

Les valeurs et la culture d'entreprise Esker ont été définies en 2017, après près de 12 mois de travail. Des ateliers furent menés dans toutes les filiales avec plus d'une centaine de salariés volontaires pour partager des anecdotes vécues au sein d'Esker, qui distinguent l'entreprise des autres sociétés. Ces histoires mirent en évidence les comportements types des salariés et les valeurs qui les guident au quotidien dans leur travail. Une enquête fut ensuite envoyée par le PDG à l'ensemble des salariés monde pour valider les premiers résultats, avec un taux de participation de 75%. Les valeurs plébiscitées par une majorité de salariés furent ensuite retravaillées par le département marketing du siège et déclinées sur la décoration des locaux, sur les sites web de l'entreprise, et sur des goodies distribués aux salariés, pour qu'ils puissent se les approprier. Aujourd'hui encore approuvée à 92,4% par les salariés, la culture Esker reste valide et vivante parmi les collaborateurs.



ACTIONS 2021

- Sensibilisation des nouveaux salariés à la culture d'entreprise avec une présentation des valeurs d'Esker le premier jour de la formation New Hire
- Formation de management dispensée à tous les managers du siège



Attractivité et rétention des talents



INDICATEURS CLÉS

- 150 salariés recrutés en 2021
- Taux de rotation du personnel : 9,4%
- 90% des salariés recommandent Esker comme entreprise où travailler
- 6,3 ans d'ancienneté moyenne
- Accords de participation et intéressement égalitaire
- 83% des salariés éligibles profitent du plan d'épargne salariale (France uniquement, hors CalvaEDI)



87,4% "Le bien-être des salariés est au cœur des préoccupations de la direction" - Enquête ImpactESGIndex® 2021



Pour assurer la pérennité et le développement des activités de l'entreprise, Esker a besoin de savoir attirer et fidéliser des collaborateurs d'expertises pointues et complémentaires, défi d'autant plus difficile dans le domaine compétitif des métiers du numérique où l'offre d'emploi dépasse largement la demande. Cela se traduit notamment par la mise à disposition d'un cadre humain, matériel et professionnel épanouissant qui les incite à exprimer leur talent au service de l'entreprise et à recommander Esker comme entreprise où il fait bon travailler."

AURÉLIE GUIMERA, DRH D'ESKER

INTÉRESSEMENT ÉGALITAIRE ET PLAN ÉPARGNE ENTREPRISE ABONDÉ

Esker a une politique de rémunération offrant un accord d'intéressement, un accord de participation et un fonds dédié Esker permettant l'acquisition d'actions Esker, encouragé par un système d'abondement.

L'intéressement a été mis en place à l'initiative de la direction et existe depuis 1989 afin de récompenser les efforts fournis par l'ensemble du personnel contribuant au développement d'Esker. L'accord sur l'intéressement est renouvelé tous les 3 ans. L'intéressement chez Esker est égalitaire : chaque salarié, quel que soit son poste ou sa rémunération, touchera le même montant, au prorata temporis de son temps de travail sur l'année considérée. Un mois d'ancienneté est nécessaire pour pouvoir y avoir droit. La prime d'intéressement est environ 3 fois plus élevée que la moyenne observée en France*.

Les salariés qui ont plus de 3 mois d'ancienneté peuvent bénéficier de l'abondement, qu'ils soient en CDD ou en CDI. Le FCPE (Fonds Commun de Placement Entreprise) d'Esker est abondé à 100 %, avec un plafond annuel à 1000€ pour les salariés ayant entre 0 et 6 ans d'ancienneté, 1500€ pour ceux ayant entre 6 et 11 ans d'ancienneté et 2000€ pour ceux ayant plus de 11 ans d'ancienneté. Un salarié ne peut bénéficier d'un abondement au-delà de 25% de sa rémunération (par année civile). Au 31 décembre 2021, 355 collaborateurs en activité profitaient du plan d'épargne salariale sur les 427 salariés éligibles soit 83% des salariés France.

PERSONNALITÉ ET CULTURE FIT

Les Eskériens ont en commun l'adoption d'une culture Agile et d'amélioration continue. Ainsi, ils acceptent facilement le feedback, font preuve d'un esprit critique, sont force de proposition et savent se remettre en question. Ils sont également prêts à demander de l'aide lorsqu'ils en ont besoin ou à sortir de leurs zones de confort si nécessaire. Le travail en équipe est de mise et chacun sait faire preuve d'empathie et de bienveillance envers les autres membres de l'équipe.

Lors des entretiens d'embauche, les chargés de recrutement s'attardent ainsi sur la personnalité des candidats, au-delà des compétences techniques et de leur expérience professionnelle, et s'assurent que leurs profils correspondent à la culture Esker. Le test PAPI (Personality and Preference Inventory) est systématiquement utilisé. Enfin, les candidats passent du temps en entretien avec leur équipe et autour d'un café de façon informelle, pour ainsi se faire une idée plus précise de ce qui les attend, de l'entreprise et de sa culture.

ÉQUIPE SCRUM RH

La politique de recrutement d'Esker, sur laquelle travaille notamment une équipe interne Scrum RH composée de chargées de recrutement, d'une chargée de communication RH, de Scrum Masters et de salariés volontaires s'articule autour de différents axes : le développement de la marque employeur d'Esker en mettant en avant la culture d'entreprise, les expertises et les axes de différenciation de l'entreprise, la valorisation des métiers et du travail des équipes en externe, la simplification du processus de recrutement et la diversification du sourcing pour faciliter les candidatures de profils différents, et la promotion d'un programme attractif de cooptation.

* Source : dernier rapport de la DARES établi en août 2021 sur les données 2019 : <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publication/participation-interessement-et-epargne-salariale-en-2019>



TRANSPARENCE ET VISIBILITÉ

En plus de la présentation des chiffres clés, des solutions et des technologies, la brochure RH destinée aux candidats présente le parcours d'un Eskérien depuis son intégration jusqu'à son évolution dans l'entreprise, les valeurs d'Esker, et les avantages proposés ; l'objectif étant d'être le plus transparent possible. Pour apporter davantage de contexte aux offres d'emplois, des vidéos témoignages de salariés, publiées sur le site carrières et les réseaux sociaux sont régulièrement produites, pour laisser la parole aux Eskériens et présenter l'entreprise de manière simple et fidèle.

RECOMMANDATION DES SALARIÉS & PROGRAMME DE COOPTATION

Selon l'enquête de satisfaction annuelle menée auprès de l'ensemble des salariés Esker, plus de 90% des salariés recommanderaient Esker à un collègue ou un ami pour venir y travailler. Avec un taux de rotation salariés de moins de 10%, ces résultats démontrent qu'une grande majorité des Eskériens sont satisfaits de leur expérience chez Esker.

Une prime de cooptation est accordée aux salariés pour inciter à partager les offres d'emplois ouvertes avec leurs réseaux. Très fructueuse depuis plusieurs années, la cooptation permet de réaliser près d'un quart des recrutements.

RELATION ÉCOLES

Esker développe ses relations avec les écoles afin de leur apporter un soutien pédagogique, de se faire connaître auprès des futurs diplômés et de recruter plus facilement des talents. Esker est ainsi parrain de la promotion 2021 du département informatique de l'INSA, mécène de l'école de code lyonnaise 42 et partenaire de l'Eden School et de CPE. Un programme Ambassadeur École encourage des Eskériens volontaires à représenter Esker auprès de l'école dont ils sont issus, en participant aux salons de recrutement et à des présentations de leurs métiers aux étudiants.

Ces partenariats engagent Esker sur le plan financier mais également humain, avec l'animation de conférences thématiques sur l'agilité ou l'intelligence artificielle, l'organisation de sessions de coaching pour la préparation aux entretiens d'embauche, ainsi que des soirées rencontres entre Eskériens et étudiants.

Avec une majorité de jeunes diplômés dans ses embauches, Esker attache une importance particulière aux jeunes générations. Co-fondateur d'une chaire de recherche à l'INSEEC, Esker est impliquée dans le développement des générations futures, et les accompagne depuis le collège avec notamment l'initiative Esker Junior Academy qui permet d'accueillir des stagiaires de 3^{ème} issus d'écoles de quartiers prioritaires, jusqu'à leur entrée dans le monde du travail.



COLLÉGIENS & LYCÉENS :
Programme Esker
Junior Academy



ÉTUDIANTS :
Découverte des métiers
et offres de stages



JEUNES DIPLÔMÉS :
Offres d'emplois en CDI
et mentorat

AMÉNAGEMENT DES BUREAUX

À l'écoute de ses salariés, Esker offre des conditions de travail au plus près de leurs attentes. L'aménagement des bureaux s'est fait en consultation avec les salariés et les représentants du personnel et de nombreux espaces ont ainsi été pensés pour répondre aux différents besoins des équipes. Esker s'efforce également de promouvoir une ambiance saine à travers une culture d'entreprise forte et positive et de faciliter un certain équilibre entre vie privée et vie professionnelle en permettant par exemple la pratique du sport au sein de ses locaux, ou en mettant à disposition des salles de repos. Des boissons, machines à café et paniers de fruits sont également en libre-service dans les bureaux.

BONNE AMBIANCE ET ACTIVITÉS INTER-ÉQUIPES

En France et dans la filiale américaine, des comités Fun@Work constitués d'une quinzaine de salariés volontaires organisent régulièrement des activités au sein des bureaux, pour favoriser la cohésion des équipes. Malgré l'impossibilité pour les salariés de se retrouver dans les locaux pendant les différents confinements, plusieurs événements ont été organisés en virtuels pour favoriser les contacts. Des concours photos, quiz et autres animations ont permis de maintenir une bonne ambiance, même depuis chez soi. Au sein de la filiale américaine, des événements et challenges ont été organisés en pleine nature, à défaut de pouvoir les organiser au bureau : randonnées, escalade et pêche à la mouche.

MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL

Début 2020, une expérimentation sur le télétravail a été lancée au siège, pour permettre aux salariés de travailler de chez eux à hauteur d'une journée par semaine en s'assurant du maintien de la cohésion et de l'efficacité des équipes. Cette expérimentation a été accélérée par l'arrivée du COVID-19 et a permis à Esker de s'adapter rapidement aux nouvelles réglementations imposées par la situation sanitaire. En France, du matériel supplémentaire ainsi qu'une prime pour couvrir les dépenses engendrées par le télétravail ont été mis en place pendant les différents confinements. Les salariés ont aujourd'hui la possibilité de travailler à distance dans la plupart des filiales, et en France à hauteur de 50% du temps de travail.



PARTAGE DE L'HISTOIRE DE L'ENTREPRISE ET DE LA VISION DU PDG

Parce que la quête de sens contribue au bien-être au travail, le partage de la vision et du rôle de chacun dans sa réalisation fait partie intégrante des missions des managers Eskériens. Chaque trimestre, le PDG de l'entreprise partage les réalisations des équipes et les projets à venir lors d'un Company Meeting, auquel tous les salariés du Groupe peuvent assister.

Le PDG reçoit également les nouveaux salariés du siège pendant une réunion d'une heure pour leur raconter l'histoire d'Esker et sa vision pour l'entreprise. Ils ont ensuite l'opportunité d'échanger avec lui et de lui poser des questions s'ils en ont. C'est un moment très apprécié par les nouveaux Eskériens qui permet de renforcer le sentiment d'appartenance à l'entreprise et la proximité avec sa direction.

PERFORMANCE INDIVIDUELLE

Au moins une fois par an, la performance individuelle des salariés est évaluée et des objectifs sont définis pour permettre à chacun de comprendre son rôle dans la mission et la réalisation de la vision de l'entreprise.

Un système de valorisation entre pairs existe également afin de récompenser tout projet, activité exceptionnelle "outstanding performance". Cette démarche de valorisation entre pairs appelée Osker a été largement utilisée en France en 2021 et constitue un moyen puissant de reconnaissance de performance individuelle ou collective.

DIALOGUE SOCIAL

Chaque entité du Groupe dispose de sa propre représentation du personnel au travers des instances définies par la loi. Outre le respect du cadre légal et des réunions organisées régulièrement, le Groupe donne une place importante au dialogue social qui contribue à sa performance économique. C'est dans ce contexte que les représentants du personnel peuvent être consultés pour des sujets ne figurant pas dans les points obligatoires.

Les résultats de l'entreprise donnent lieu à des échanges avec les représentants du personnel, avant d'être présentés à l'ensemble des salariés. Ces présentations sont également disponibles en anglais, pour permettre à l'ensemble des salariés monde de se tenir au courant des réalisations du trimestre et des projets à venir.

En France, le CSE et la Direction se réunissent régulièrement pour négocier des accords d'entreprise, tels que les accords spécifiques signés suivants : Égalité hommes/femmes, Télétravail, Charte du droit à la déconnexion, Convention d'assurance maladie complémentaire, Accords de participation aux bénéfices.

PRIME EXCEPTIONNELLE DE POUVOIR D'ACHAT

Depuis 2019, les salariés ont la possibilité de percevoir une prime exceptionnelle, exonérée d'impôts et de prélèvements sociaux appelée "prime Macron". Cette prime exceptionnelle de pouvoir d'achat versée de manière volontaire par l'employeur aux salariés, sous certaines conditions, a été versée par Esker pour les années 2018, 2019 et 2021.



ACTIONS 2021

- Versement d'une prime d'intéressement égalitaire à tous les salariés du siège
- Prime de cooptation de 2000€
- Animation d'ateliers dans les écoles sur l'IA et l'Agilité
- Parrainage d'une promotion de l'école INSA IF à Lyon, partenariat avec l'école 42 Lyon, participation aux projets de la chaire de recherche de l'INSEEC
- Recrutement de 150 collaborateurs
- Mise en place d'une charte télétravail
- Versement d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat
- 10 réunions organisées entre le CSE et la Direction



Gestion des carrières et développement des compétences



INDICATEURS CLÉS

- 100% des collaborateurs bénéficient d'un entretien individuel annuel d'évaluation de la performance
- Taux de formation de l'effectif (formation externe) : 52,60%
- 18,83h de formation en moyenne par salarié et par an



81,4% "Mon entreprise a une politique active pour former et développer ses collaborateurs" - Enquête ImpactESGIndex® 2021

DÉFINITION DES BESOINS

La réussite d'Esker repose essentiellement sur l'expérience et l'expertise de ses collaborateurs et l'accompagnement par la formation est crucial pour assurer l'employabilité des salariés tant dans leurs évolutions internes que dans la valorisation de leurs compétences en externe.

La politique de formation est constituée d'axes stratégiques définis une fois par an par la Direction, de demandes de managers qui, suite à la mise en place de nouveaux outils ou méthodes de travail, ont besoin de former certains de leurs collaborateurs, et aussi de vœux de salariés qui souhaitent évoluer ou se reconvertir. Le budget formation tient compte de ces axes et de leur caractère prioritaire. Les besoins exprimés lors des entretiens professionnels sont étudiés et classés par ordre de priorité selon les axes ci-dessus. Les formations organisées par des prestataires externes font l'objet d'évaluation des acquis de la connaissance qui alimentent la gestion des compétences.

ÉQUIPE DE FORMATION DÉDIÉE ET LEARNING CULTURE

Une équipe de formation grandissante composée de 11 personnes réparties entre la France et les Etats-Unis gère la montée en compétence des équipes Esker, à leur arrivée dans l'entreprise ainsi que tout au long de leur carrière chez Esker. Son rôle est de promouvoir les actions de formation, s'adapter aux besoins des apprenants, leur proposer des solutions d'apprentissage efficaces et innovantes et booster leur engagement dans la formation. L'objectif global de cette équipe est de veiller au développement de la Learning Culture chez Esker, qui s'insère naturellement dans la culture Agile déjà présente au sein des équipes.

PLATEFORME ESKER UNIVERSITY

Esker dispose d'un centre de formation interne, Esker University, comprenant de nombreux modules en ligne accessibles à l'ensemble des salariés monde. Des sessions en présentiel sont organisées pour les nouveaux salariés recrutés - pendant la crise sanitaire, ces sessions ont été organisées en distanciel. La mise en œuvre opérationnelle se concrétise par la mise à disposition d'un calendrier d'actions de formations à destination des managers qui positionnent leurs collaborateurs.

GAMIFICATION DE LA FORMATION

Pour faciliter davantage la compréhension des produits Esker, l'équipe de formateurs internes a engagé un processus de gamification de la formation. Un jeu de rôle a été développé pour permettre aux nouveaux salariés d'appréhender plus facilement les solutions qu'Esker développe et commercialise, les cycles clients et fournisseurs en entreprise, de comprendre les challenges auxquels font face les clients et les bénéfices apportés par les solutions Esker. Les processus et difficultés rencontrés pendant le jeu sont ensuite reproduits et expliqués directement sur les solutions.

ÉCHANGE INTER-SERVICE ET INTER-FILIALE

Pour tisser du lien entre les différentes filiales et différents services, des échanges entre services sont organisés. Ces échanges, en plus d'un évident partage de connaissances, permettent aux salariés de faire l'expérience de moments privilégiés. Des développeurs sont ainsi amenés à rencontrer des clients, permettant de donner du sens à leur travail et de voir la solution qu'ils ont développée en situation. Esker incite aussi tous les nouveaux développeurs à faire un stage chez les équipes Consulting ou Support après un an d'expérience chez Esker, pour faciliter la compréhension des métiers et challenges quotidiens de chacun.



ACTIONS 2021

- Mise à disposition de nouvelles formations non-techniques et au développement personnel sur la plateforme Esker University
- Recrutement de 3 nouveaux formateurs recrutés dans l'équipe Training interne, en France et aux Etats-Unis
- 85 évolutions internes en 2021



Santé et sécurité au travail



INDICATEURS CLÉS

- Taux de fréquence des accidents du travail : 1,9%
- Taux de sévérité des accidents du travail : 0,2%
- Taux d'absentéisme : 3,15%
- 12,97% de salariés formés au secourisme (France uniquement, hors CalvaEDI)
- 93% des salariés bénéficiant du télétravail

PRÉVENTION DES RISQUES

Des actions de prévention sont menées chaque année en France dans différents domaines et sont reprises de manière détaillée dans le document unique d'évaluation des risques professionnels. Par ailleurs, est désigné sur chaque site un responsable disposant d'une délégation de pouvoir et mettant en œuvre les actions concernant la politique de santé et de sécurité au travail des collaborateurs. Esker veille à la santé et à la sécurité des salariés en offrant un lieu de travail co-construit, agréable et fonctionnel et en mettant en place des mesures de prévention. L'ensemble des salariés des bureaux du siège et des Etats-Unis sont équipés de bureaux réglables en hauteur pour limiter le risque de troubles musculo-squelettiques (TMS).

Les salariés de l'usine courrier France bénéficient d'équipements de sécurité adaptés à leur activité : chaussures de sécurité et bouchons auditifs. En 2021 ont été mis en place des tapis anti-fatigue ergonomiques, des sièges assis-debout et de tables élévatrices pour offrir un confort supplémentaire aux salariés. Les salariés ont pu suivre une animation sur le thème des TMS et du sommeil en lien avec leurs horaires spécifiques. Enfin, la certification ISO 45001 de l'usine courrier France atteste de la volonté d'Esker d'améliorer de façon continue sa performance en matière de sécurité et de prévention des risques.

Aux Etats-Unis, les salariés sont sensibilisés au principe "Run, Hide, Fight" présentant les consignes à suivre en cas d'attaque ou face à un tireur.

PROMOTION DU SPORT

Dans l'ensemble des bureaux dans le monde, Esker met à disposition des salariés des salles de repos ou des espaces détente équipés de babyfoot et de consoles de jeu. Une salle polyvalente au siège permet d'organiser des séances de yoga et de gymnastique auxquelles les Eskériens peuvent participer sur leur pause déjeuner. En France, les salariés peuvent aussi bénéficier de massages organisés par le CSE et des corbeilles de fruits sont fournies une fois par semaine pour une pause saine et vitaminée. En France et aux Etats-Unis, des sessions d'information sur la santé sont organisées sous le format Lunch'n'Learn avec les partenaires assurance santé. Chaque salarié a la possibilité de se faire rembourser tout abonnement ou tout achat fait pour leur bien-être, comme leur abonnement à une salle de gym, l'achat d'un nouveau vélo ou de chaussures de sport.

En 2021, des challenges sportifs et des cours de yoga à distance ont été organisés pour permettre aux salariés de faire de l'exercice depuis leur domicile.

DROIT À LA DÉCONNEXION

Avec la mise en place d'une charte unilatérale sur le droit à la déconnexion, Esker réaffirme l'importance du bon usage professionnel des outils numériques et de communication professionnelle et de la nécessaire régulation de leur utilisation pour assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle des salariés. Cette charte est annexée au règlement intérieur de l'entreprise. La Société s'engage à planifier les réunions pendant les horaires collectifs du travail. Les réunions tardives ou matinales doivent être évitées au maximum ou, en tout état de cause, planifiées longtemps à l'avance.

En 2021, plusieurs conférences ont été organisées sur les bonnes pratiques du télétravail ou encore la gestion de la charge mentale. Ces conférences sont animées par des experts et ouvertes à tous les salariés.

CERTIFICATION ISO 45001 DES USINES COURRIER

Esker a lancé la certification ISO 45001 du site de l'usine courrier de Décines. Cette norme internationale fournit un cadre pour identifier, contrôler et réduire les risques associés à la santé et à la sécurité au travail. Cette certification permet l'intégration des procédures avec le Système de Management de la Qualité et de l'Environnement selon ISO 9001 : 2015 et ISO 14001 : 2015.



PROTOCOLE SANITAIRE

Au cours de cette nouvelle année marquée par la pandémie de Covid-19, la santé des collaborateurs est restée une priorité pour Esker. Depuis deux ans, la situation sanitaire est suivie de près, et la Direction a mis en place toutes les mesures recommandées ou requises par le gouvernement. Des messages d'information sont régulièrement envoyés aux salariés pour les tenir informés des dernières mises à jour du protocole sanitaire. Un document accessible en ligne a été créé pour lister toutes les mesures et leurs mises à jour. Des sessions d'informations ont été initiées pour répondre aux questions ou inquiétudes des salariés. Le droit au télétravail a également été étendu pour accompagner les salariés dans les transitions entre les évolutions des restrictions sanitaires.

La situation sanitaire étant source d'inquiétude et d'angoisse, l'ensemble des managers ont été sensibilisés pour que ces derniers soient encore plus disponibles et à l'écoute des besoins et inquiétudes des équipes. Une ligne d'écoute externe gérée par des professionnels de santé a également été mise en place pour apporter un soutien psychologique aux salariés qui en ressentent le besoin.



ACTIONS 2021

- Versement d'une prime exceptionnelle pour couvrir les frais engagés par les salariés pour pouvoir travailler à distance lorsque le télétravail était obligatoire, en France.
- Formation des salariés volontaires au secourisme et à l'évacuation en cas d'incendie
- Obtention de la certification ISO 45001 par l'usine courrier France
- Organisation de conférences sur le travail à distance



Egalité des chances, diversité et inclusion



INDICATEURS CLÉS

- 31,1% de femmes dans les effectifs
- 30,65% de femmes managers
- Ecarts de rémunération entre hommes et femmes : 4%
- 32 nationalités différentes parmi les effectifs
- 12 nationalités différentes parmi les managers



76,6% "Mon entreprise reflète la diversité de la société dans laquelle nous vivons"- Enquête ImpactESGIndex® 2021

ÉGALITÉ DES GENRES

Esker veille à promouvoir l'égalité des chances entre les hommes et les femmes et l'égalité d'accès au même niveau de responsabilité au sein de l'entreprise. La mixité est encouragée partout où cela est possible, et Esker est convaincu qu'elle favorise l'innovation, la créativité et la collaboration au sein des équipes.

Pour faciliter le retour de congés maternité des femmes, une salle d'allaitement est mise à disposition des mères dans la filiale américaine et en cours d'aménagement en France pour 2022.

Enfin, en France, 1 jour rémunéré par an et par salarié est offert pour garder son enfant malade.

REPRÉSENTATION DES FEMMES

Les effectifs d'Esker comptent 31,1% de femmes dans le monde et 30,65% de femmes parmi les managers, ce qui démontre d'une politique équitable de promotion entre hommes et femmes. Deux femmes sur 3 membres sont présentes au Conseil de surveillance, et 2 sur 8 au comité de direction.

Afin de promouvoir les métiers de l'informatique auprès des femmes, plusieurs vidéos témoignages de salariées Esker ont été tournées et diffusées sur les réseaux sociaux, afin de mettre en avant des métiers majoritairement exercés par des hommes et d'encourager les candidatures féminines en changeant les mentalités.

En 2021, un événement a été organisé en France le 8 mars, journée internationale des droits des femmes, autour d'un quiz ayant pour objectif de mettre en lumière des femmes inspirantes de tout secteur. Le cadre légal sur l'égalité homme-femme a également été présenté. Sur les réseaux sociaux, les 250 collaboratrices du groupe ont été célébrées à travers le monde. Un groupe de travail composé d'Eskeriennes volontaires et co-animé par les RH et dédié à la féminisation des métiers de la tech a été formé pour mettre en place de nouvelles actions en interne comme en externe sur le sujet.

Esker s'est engagé auprès de l'International Women's Forum en signant le Manifeste sur la parité et en participant aux rencontres organisées par l'association. Ces rencontres sont l'occasion de partager les bonnes pratiques autour de la mixité en entreprise.

Esker soutient également l'association Professional Women's Network en mettant régulièrement à disposition des salles pour leurs événements. Ce réseau international de femmes cadres et dirigeantes, a pour mission de favoriser l'équilibre femmes-hommes dans le monde économique.

INDEX ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

Conçu pour faire progresser l'égalité salariale entre les femmes et les hommes au sein des entreprises, l'Index d'égalité femmes-hommes permet aux entreprises de mesurer, en toute transparence, les écarts de rémunération entre les sexes et de mettre en évidence leurs points de progression. Lorsque des disparités salariales sont constatées, des mesures de correction doivent être prises. L'Index, sur 100 points, se calcule à partir de 5 indicateurs : l'écart de rémunération femmes-hommes, l'écart de répartition des augmentations individuelles, l'écart de répartition des promotions, le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité et la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Esker a obtenu le score de 91/100 en 2021 pour la France, et les scores suivants pour chacun des indicateurs :

36/40

Écart de
rémunérations

20/20

Écart de taux
d'augmentation

10/15

Écart de taux de
promotion

15/15

Retour de congés
maternité

10/10

Hautes
rémunérations



POLITIQUE ANTI-DISCRIMINATION ET CODE DE CONDUITE

Des politiques et codes de conduite sont en place au sein des entités du groupe pour assurer un environnement de travail sain, garantir les mêmes chances à l'embauche et pour les promotions à l'ensemble des salariés, lutter contre le harcèlement sexuel et les discriminations.

En 2021, l'ensemble des managers ont été formés sur le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ainsi que tous les salariés via une sensibilisation interne. Une conférence sur la diversité et l'inclusion s'est tenue en décembre 2021 à l'ensemble des Eskerians afin de prendre conscience des stéréotypes et de lutter contre toute forme de discrimination. Les managers ont une journée complète de formation à ce sujet dans le cadre de la formation "Upskill as an Esker manager".

En signant la charte de la diversité, la direction des ressources humaines s'est engagée à se questionner régulièrement et à rester dans une démarche d'amélioration continue sur cette thématique.



87,5% "Dans mon entreprise, nous encourageons et respectons la diversité : attitude vis à vis des femmes, respect des origines, des croyances des identités de genre, LGBTQ, des personnes en situation de handicap..." - Enquête Happy@Work® 2022

IDENTITÉ DE GENRE

Pour répondre aux besoins des personnes en trans-identité qui demanderaient à changer de prénom, le département RH les accompagne dans leur démarche à travers l'utilisation d'un prénom d'usage dans tous les systèmes ou documents non légaux, et un soutien dans la communication. Les salariés ont la possibilité d'ajouter un pronom d'identification dans l'annuaire interne ainsi que dans leur signature d'email externe.

DIVERSITÉ CULTURELLE & SOCIALE

La diversité culturelle est la garantie d'un développement homogène de l'organisation. Esker tire parti de sa diversité culturelle en favorisant les échanges pour apprendre à mieux travailler ensemble et en encourageant le développement des talents partout dans le monde. Les initiatives en faveur de la diversité se concentrent en particulier sur le recrutement et les évolutions à l'international. Des échanges inter-filiales sont régulièrement organisés pour permettre le partage d'expérience et de bonnes pratiques au sein des équipes. Cela permet le développement d'une certaine sensibilité interculturelle par l'ensemble des collaborateurs d'Esker.

Esker est fier de soutenir la démarche JeNeSuisPasUnCV qui a pour objectif de mettre en relation des candidats sur la base uniquement de leurs compétences et non sur leurs expériences passées ou diplômes.

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

À travers l'un de ses prestataires de tri, Esker favorise l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Une action de sensibilisation a été renouvelée en 2021 avec l'intervention de Pete Stone, fondateur de Just Different et consultant en diversité et inclusion, sur un format de visio-conférence d'une heure auprès de l'ensemble des salariés France, sur le thème de la diversité et de l'inclusion. Une conférence sur le même format avait été organisée en 2020 sur le sujet du handicap en entreprise.

Pendant la SEEPH (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées), un quiz a été animé par la référente handicap du groupe pour sensibiliser les salariés et démystifier le sujet du handicap. L'objectif était également de permettre aux salariés qui en ont le besoin d'effectuer les démarches pour la RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailler handicapé) pour lesquelles 2 jours sont offerts par l'entreprise aux salariés dans cette situation.



ACTIONS 2021

- Conférence sur la diversité et l'inclusion pour l'ensemble des salariés du siège
- Engagement auprès de l'International Women's Forum et signature du Manifeste sur la parité
- Formation des managers et sensibilisation des salariés sur le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- Soutien à l'initiative JeNeSuisPasUnCV
- Sensibilisation des salariés du siège au handicap par la référente handicap du groupe à travers un quiz en ligne





4

SOUTENIR LA TRANSITION VERS UNE ECONOMIE BAS CARBONE

Face au défi du changement climatique, les activités informatiques contribuent à la pression énergétique, aux émissions de CO2 et à la rareté des matières premières. Esker s'engage fortement dans la réduction de son empreinte carbone, d'une part en investissant dans l'aménagement de ses bureaux et d'autre part en valorisant une part grandissante des rebuts de ses usines courrier. Esker réduit le nombre de voyages professionnels et facilite le télétravail partout où cela est possible. Le matériel informatique utilisé par les salariés et à sa fin de vie fait l'objet d'une attention particulière, et l'efficacité énergétique des centres données de ses fournisseurs, hébergeant sa plateforme Cloud, font l'objet d'un suivi régulier. Enfin, Esker est comme toujours engagé dans une démarche d'amélioration continue avec le renouvellement de ses certifications ISO 14001.



Empreinte carbone et efficacité énergétique



INDICATEURS CLÉS

- Certification ISO 14001 (usines courrier et bureaux France)
- Bilan Carbone global : 3 511 t.CO2.e
 - Scope 1 : 189 t.CO2.e
 - Scope 2 : 659 t.CO2.e
 - Scope 3 : 2 663 t.CO2.e
- Bureaux et usines : 2 813 t.CO2.e
- 26,26 t.CO2.e par M€ de chiffre d'affaires



76,6% "Notre entreprise est engagée dans la réduction de la consommation d'énergie" - Enquête ImpactESGIndex® 2021

BILAN CARBONE

Esker s'engage fortement dans la réduction de son empreinte environnementale, en investissant dans l'éco-efficacité de ses bureaux et usines courrier. Esker a proactivement établi son bilan carbone qui est calculé depuis 2018 pour la France, et petit à petit élargi aux autres entités du groupe, permettant d'établir des points d'améliorations de la performance énergétique du Groupe. En 2021, les émissions d'Esker couvrant les Scopes 1, 2 et 3 pour ses activités opérationnelles dans le monde entier se sont élevées à 3 511 tonnes de CO2e. Cela représente 26,26 t.CO2e par million d'euros de chiffres d'affaires, soit une baisse de 13% par rapport à 2020.

IMPLÉMENTATION DE SUSTAINABILITY CLOUD

Courant 2021, Esker a mis en place la solution Salesforce Sustainability Cloud pour faciliter la collection des données environnementales de l'ensemble de ses filiales. L'outil permet d'analyser les postes d'émissions et de mettre en place un plan d'actions basé sur des données historiques et en temps réel de l'empreinte carbone de l'entreprise. La création de rapports et de tableaux de bord actualisables devrait permettre un suivi plus spécifique de la performance environnementale de chaque région en 2022.

CERTIFICATION ISO 14001

La norme ISO 14001 définit les critères d'un système de management environnemental et propose un cadre que les entreprises ou organisations peuvent appliquer pour mettre en place un système efficace de management environnemental. Esker s'est engagé dans la certification de son usine courrier France en 2019, puis de ses bureaux France en 2020, permettant la mise en place régulièrement d'actions d'amélioration complémentaires pour réduire l'empreinte environnementale d'Esker. En 2021, les certifications ISO 14001 des bureaux et de l'usine courrier de la France ont été renouvelées.

AMÉNAGEMENT DURABLE DES BUREAUX

Dans l'ensemble de ses locaux, Esker choisit des options durables pour l'aménagement de ses bureaux : ampoules LED, et détecteurs de présence dans les parties communes. Esker optimise les ressources utilisées pour développer ses activités et suit de près le risque environnemental lié à l'activité de ses usines courrier. Les moyens de production sont optimisés dans un effort continu de réduire les consommations électriques. La politique d'achat et d'amortissement intègre également des critères écologiques pour le matériel informatique (achats de postes de travail et serveurs certifiés Epeat Bronze ou Gold et écrans certifiés Energy Star).

SENSIBILISATION DES SALARIÉS

Esker a mis en place plusieurs initiatives pour sensibiliser ses collaborateurs aux questions environnementales et les encourager à adopter activement des comportements écoresponsables qui contribuent à réduire l'impact environnemental de leur site. Des communications internes sont également effectuées régulièrement pour partager la stratégie, les engagements et les réalisations d'Esker en matière de développement durable par le biais de newsletters et d'événements.



78,8% "Les salariés ont adopté des attitudes éco-responsables au quotidien" - Enquête ImpactESGIndex® 2021





En juin 2021, le comité Action Environnementale et Sociétale a organisé la première édition de la Esker Green Week. L'objectif de cette semaine était de sensibiliser les salariés d'Esker à la cause environnementale à travers des conférences, ateliers et challenges. Sobriété numérique, mobilité douce, alimentation durable, valorisation des déchets, fresque du climat... De nombreux sujets ont animé cette semaine qui a rassemblé plus de 150 Eskériens au siège lyonnais du groupe.

PROJETS DE REFORESTATION

Si Esker priorise la réduction de ses émissions plutôt que leur compensation, d'autres actions sont mises en place pour avoir un impact positif sur l'environnement. Planter des arbres d'essences variées pour reboiser les forêts de la planète est un enjeu vital pour lutter contre le changement climatique et restaurer la biodiversité. Ainsi, Esker s'associe à Reforest'Action et a planté 5 000 arbres en Haïti en 2019, 6 250 arbres en Tanzanie en 2020, et 8 000 arbres en Inde en 2021.

Le soutien d'Esker a donc permis au total la plantation de 19 250 arbres, ce qui représente 2 887 tonnes de CO2 stockées, selon Reforest'Action.

Plus d'informations sur les actions d'Esker sont disponibles sur ce lien : www.reforestaction.com/esker

Les salariés sont également impliqués chaque année dans des actions de plantation d'arbres, notamment en Espagne, dont la filiale soutient l'association Deverde.



ACTIONS 2021

- Mise en place d'une plateforme de suivi des émissions carbone (Sustainability Cloud)
- 8 000 arbres plantés avec Reforest'Action
- Organisation de la Esker Green Week pour sensibiliser les salariés à l'urgence climatique à travers des conférences et ateliers sur une semaine
- Renouvellement des certifications ISO 14001 & ISO 9001 des sites de l'usine courrier France et des bureaux du siège
- Aménagement écologique des nouveaux bureaux : ampoules LED, détecteurs de présence, écrans basse consommation
- Audit énergétique des bureaux et de l'usine courrier France



Mobilité des salariés et télétravail



INDICATEURS CLÉS

- Emissions liées aux déplacements professionnels : 287 t.CO2.e
- 46% de véhicules hybrides ou électriques dans la flotte automobile
- Emissions liées aux déplacements domicile-travail : 411 t.CO2.e
- 93% des salariés bénéficient du télétravail
- 51% des salariés utilisent un moyen de transport doux pour se rendre à leur travail

POLITIQUE DE DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

Pour réduire ses émissions de CO2 et encourager l'utilisation de moyens de transport à faible émission de carbone, Esker développe différentes mesures incitatives pour promouvoir d'autres options de mobilité, par exemple, favoriser le train par rapport à l'avion chaque fois que cela est possible dans les déplacements professionnels ou promouvoir les véhicules à faible émission de carbone ou électriques dans son parc automobile.

Le service voyage qui gère les réservations des déplacements des salariés du siège a également inclus dans sa politique des critères environnementaux dans le choix des compagnies ou des hôtels. Les émissions carbone générées par les déplacements des collaborateurs sont indiquées sur la réservation pour également les sensibiliser sur l'impact de leur voyage sur l'environnement.

FLOTTES DE VÉHICULES

Plus de 45% du parc automobile d'Esker est composé de véhicules hybrides ou électriques, et la flotte de véhicules d'entreprise est progressivement remplacée par des véhicules hybrides ou électriques grâce à l'inclusion d'options plus écologiques dans le choix proposé aux salariés par le prestataire automobile. Ce taux atteint 87,5% au Royaume-Uni et 100% dans la filiale espagnole du Groupe.

DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL

En France, les salariés sont incités à utiliser les transports doux pour se rendre sur leur lieu de travail, avec le remboursement des abonnements TCL et l'indemnité kilométrique pour les salariés qui viennent à vélo, et en mettant à disposition des parcs à vélos dans nos locaux. Le titre mobilité est appliqué pour les salariés France et permet de financer jusqu'à 600€ par an pour l'achat de prestations de mobilité durable pour les trajets domicile-travail. Les salariés de la filiale américaine sont également incités à venir au bureau à vélo.

93KM

Distance moyenne
parcourue par
semaine par un salarié

490 kg.CO2e

Empreinte carbone
/ salarié /an pour
les déplacements
domicile-travail

51%

des salariés empruntent les
transports en commun ou les
transports doux pour se rendre
sur leur lieu de travail

Plus de la moitié des salariés monde se rendent sur leur lieu de travail en transports en commun ou en transports dits "doux" (incluant le vélo, la trottinette électrique et la marche à pied).

Les déplacements domicile-travail ayant très largement été impactés par la crise sanitaire, l'évolution de la performance environnementale d'Esker à travers son empreinte carbone par rapport à 2019 semble difficile à évaluer. Une légère hausse est à noter toutefois entre 2020 et 2021, avec 456 kg.CO2e par salarié en 2020 et 490 kg.CO2e en 2021.



POLITIQUE DE TÉLÉTRAVAIL

Lancée début 2020 pour offrir une plus grande flexibilité à ses salariés et accélérée par la pandémie de COVID-19, la politique de télétravail d'Esker permet de travailler à distance 2 jours par semaine, auxquels s'ajoutent 2 jours "flottants" dans le mois, pour un total de 50% du temps de travail. Le poste d'émissions déplacements domicile-travail est ainsi resté très bas sur 2021 dû aux restrictions sanitaires, mais il devrait rester à un moindre niveau à l'avenir. Esker a vu ses consommations électriques du siège (hors parties communes) augmenter de 10% entre 2020 et 2021. Les parties communes de l'immeuble ont été rajoutées dans les consommations suivies en 2021. La direction envisage également de prendre en compte une partie des consommations électriques des salariés de leur domicile pour ses prochains bilans carbone, compte tenu du fait qu'ils l'occupent sur une partie de leur temps de travail.



ACTIONS 2021

- Mise en place du forfait mobilité pour les salariés du siège
- Augmentation du nombre de véhicules hybrides ou électriques dans la flotte d'entreprise
- Préférence des réunions à distance, et du train sur l'avion pour les déplacements professionnels
- Installation de prises de recharge pour voitures hybrides ou électriques dans le parking des bureaux du siège



Gestion des déchets et économie circulaire



INDICATEURS CLÉS

- Valorisation de 99% des rebuts de l'usine courrier France (hors DIB)
- 98% de recyclage des déchets des bureaux France

RÉDUCTION ET VALORISATION DES REBUTS DES USINES COURRIERS

Esker vise à économiser les matières premières utilisées dans ses usines de production courrier, sa production de déchets étant essentiellement liée à cette activité. La réduction des déchets produits par la minimisation des rebuts grâce à la mise en place d'un système de management de la qualité ISO 9001 et l'augmentation du taux de valorisation de ces déchets constituent un objectif prioritaire. La principale usine courrier du Groupe, en France, valorise ainsi 99% de ses déchets (le 1% restant correspondant aux matériaux souillés et aux bidons), et un suivi plus précis est mis en place dans les autres usines pour se rapprocher de ce taux.

Le suivi des DIB (déchets industriels banals) n'est pas possible pour le moment car ces déchets sont gérés par la collectivité qui ne fournit pas de données sur ses collectes. L'estimation des déchets DIB par salarié n'est pas significative (130kg par salarié, soit 2% de la quantité de déchets totale générée). Une estimation plus fine sera faite pour les prochaines années.

TRI DES DÉCHETS

La sensibilisation des collaborateurs et la facilitation du tri de leurs déchets font partie des actions qui permettent à Esker de maximiser la valorisation de ses déchets et de minimiser son impact environnemental. Des poubelles de tri sont mises à disposition dans l'ensemble des locaux, et des ateliers sont régulièrement organisés pour inciter au tri, comme par exemple un quiz sur la durée de vie des déchets ou une initiation au concept du zéro déchet.



ACTIONS 2021

- Mise à disposition de bacs de tri dans les locaux
- Réduction des déchets grâce à la fourniture de vaisselle pour déjeuner et de mugs pour le café
- Organisation d'actions de sensibilisation au recyclage auprès des salariés



Impact écologique du numérique



INDICATEURS CLÉS

- 22,6% des clients hébergés sur Microsoft Azure (+9,92 points par rapport à 2020)
- Power Usage Effectiveness (PUE) des datacenters :
 - Colt : 1.55
 - CDW : 1.23
 - Azure : 1.125
 - Equinix : 1.29-1.40
 - AWS : non disponible

PROLONGEMENT DE LA DURÉE DE VIE DU MATÉRIEL INFORMATIQUE

Facteur de performance économique, l'économie des ressources contribue de façon importante à la protection de l'environnement et la valorisation des déchets au développement de l'économie circulaire. Esker s'efforce de prolonger autant que possible la durée de vie du parc informatique et des appareils électroniques de société, à travers un service de maintenance interne, le service après-vente de ses fournisseurs, ou le rachat par les salariés contre un don à l'association de leur choix.

À défaut, différentes organisations locales sont chargées de la collecte, du démontage et de l'élimination professionnelle du matériel en fin de vie. Les déchets d'équipement électrique et électronique (DEEE) ont représenté 764kg pour la France en 2021.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES DATACENTERS

La croissance exponentielle du numérique, avec le traitement et l'hébergement d'une quantité croissante de données, entraîne notamment une forte augmentation de la demande énergétique mondiale pour alimenter les datacenters. Le PUE est un calcul standard : kWh total consommé par l'ensemble de l'infrastructure du site divisé par le kWh consommé par l'infrastructure informatique. Mesure définie par le Green Grid, c'est l'indicateur standard de l'industrie utilisé pour mesurer et surveiller l'efficacité énergétique d'un datacenter. Ainsi, Esker obtient chaque année de ses principaux fournisseurs de datacenters leur PUE (sauf AWS qui ne le publie pas), permettant d'orienter le choix de futurs centres de données pour les besoins de la société.

UTILISATION DE MICROSOFT AZURE

Afin de réduire son empreinte environnementale, Esker choisit lorsque cela est possible des fournisseurs engagés pour la cause environnementale. Ainsi, la majorité des nouveaux clients d'Esker sont hébergés par défaut sur Microsoft Azure, qui utilise une part importante d'énergie renouvelable pour ses datacenters et dont le modèle de facturation en fonction de l'utilisation des ressources de serveurs – plus on utilise de serveurs, plus le prix est élevé – encourage à la modération.

L'entreprise n'émet pas de carbone depuis 2012 et s'est engagée à présenter un bilan carbone négatif d'ici 2030. Les avantages sur le plan carbone du cloud computing, une étude sur le cloud Microsoft en partenariat avec WSP*, soutient la recherche selon laquelle le déplacement des centres de données locaux vers le cloud Microsoft permet de réduire considérablement l'empreinte carbone.

DÉVELOPPEMENT ÉCO-RESPONSABLE

Esker veille également à ce que ses équipes de développement soient attentives à l'empreinte numérique du fonctionnement des logiciels, pour optimiser les services et limiter les consommations énergétiques. Lors de la Esker Green Week, événement organisé par l'entreprise au mois de juin 2021 pour sensibiliser les collaborateurs à la problématique environnementale, Frédéric Bordage, fondateur de GreenIT.fr (portail de référence sur le sujet), est intervenu lors d'une conférence keynote pour sensibiliser sur les enjeux de la sobriété numérique.



ACTIONS 2021

- Implémentation par défaut des nouveaux clients Esker on Demand sur Microsoft Azure
- 764 kg de DEEE valorisés (France uniquement)
- Sensibilisation des équipes de développement à l'optimisation des processus à travers une conférence donnée par Frédéric Bordage, fondateur de la communauté Green IT

* Source : The carbon benefits of cloud computing: A study on the Microsoft Cloud in partnership with WSP. 2020. Microsoft.





DÉTAILS DU RAPPORT

La mise en œuvre d'un reporting extra-financier, couvrant un ensemble d'indicateurs RSE au niveau du Groupe a été initiée au cours de l'exercice 2019. Cette démarche s'inscrit dans une dynamique de progrès et s'est concrétisée par un élargissement progressif du périmètre des indicateurs et de leur diffusion à l'ensemble des filiales, ou aux 2 filiales principales du Groupe - France et Etats-Unis - lorsque les informations n'étaient pas disponibles pour les autres entités.

Le reporting RSE d'Esker est géré par le comité RSE et un réseau de contributeurs dans tous les pays et entités du Groupe. La majorité des données RSE sont collectées par le biais de discussions individuelles avec les correspondants dans les filiales, d'un outil de reporting RSE dédié et d'autres dispositifs de reporting internes. Les données fournies par les différents contributeurs sont ensuite consolidées au niveau mondial.

Le reporting couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021 pour l'ensemble des indicateurs, et le périmètre est le même que celui du reporting financier, c'est à dire l'ensemble des filiales du Groupe (sauf lorsque cela est signalé).

Thématiques exclues de la déclaration de performance extra-financière

Considérant la nature des activités d'Esker, telles que détaillées dans le présent document et plus particulièrement dans son modèle d'affaires, il apparaît que les implications de la loi sur l'alimentation durable (lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal, d'une alimentation responsable, équitable et durable et de la lutte contre le gaspillage alimentaire) semblent limitées pour l'entreprise.

Précisions et limites méthodologiques

Le processus de collecte des informations et indicateurs sera régulièrement actualisé, compte tenu notamment des variations de périmètre, avec une sensibilisation accrue réalisée auprès des contributeurs afin d'en renforcer la qualité et la pertinence.

L'établissement de rapports sur certains indicateurs peut présenter des limites en raison de :

- l'absence de définitions reconnues au niveau national et/ou international ;
- les estimations nécessaires, la représentativité des mesures effectuées ou la disponibilité limitée des données externes nécessaires aux calculs ;
- les modalités pratiques de collecte et de saisie de ces informations.

C'est pourquoi, dans la mesure du possible, les définitions, les méthodologies et, le cas échéant les marges d'incertitude associées sont précisées pour les indicateurs concernés.



Détails et méthode de calcul des indicateurs clés

INDICATEURS DE GOUVERNANCE

Indicateurs	Périmètre	2019	2020	2021	GRI standards
Caractéristiques de la gouvernance					
Part d'administrateurs indépendants au Conseil de surveillance	Groupe	75%	75%	100%	<i>GRI 102-22</i>
Taux moyen de participation aux réunions du Conseil de surveillance	Groupe	100%	100%	100%	
Part des femmes au Conseil de surveillance	Groupe	50% (2 sur 4)	50% (2 sur 4)	66% (2 sur 3)	<i>GRI 102-22, 405-1</i>
Nombre de réunions du Conseil	Groupe	4	4	5	
Nombre total de comité(s) spécialisé(s) du Conseil	Groupe	2	3	3	
Existence d'un comité d'audit	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Existence d'un comité nomination et rémunération	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Existence d'un comité RSE	Groupe	Non	Oui	Oui	
Part des femmes au Comité de direction	Groupe	14% (1 sur 7)	14% (2 sur 7)	25% (2 sur 8)	
Part du capital détenue par les fondateurs, familles et dirigeants	Groupe	13,10%	7,90%	6,7%	
Contrôle du capital (détenion >=34% des titres) par un actionnaire ou un groupe d'actionnaires	Groupe	Non	Non	Non	
Existence de droits de vote double ou multiple	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Existence de pacte(s) d'actionnaires	Groupe	Non	Non	Non	
Publication du règlement intérieur du Conseil sur le site web	Groupe	Non	Non	Oui	
Structure de gouvernance	Groupe	Dual (Conseil de surveillance)	Dual (Conseil de surveillance)	Dual (Conseil de surveillance)	
Taux d'imposition effectif	Groupe	26,95%	21,13%	22,4%	
Part des frais d'audit dans les frais des auditeurs	Groupe	90,47%	89,61%	88,01%	
Nombre de réunions de présentation des résultats	Groupe	2	2	2	
Nombre de visiteurs sur le site Investisseurs	Groupe	3 200 (FR) 4 000 (EN)	4 584 (FR) 8 225 (EN)	4 717 (FR) 8 713 (EN)	



Indicateurs	Périmètre	2019	2020	2021	GRI standards
Ethique et conformité					
Membre du Pacte Mondial des Nations Unies	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian monde	Groupe	9,53 fois le salaire médian	9,54 fois le salaire médian	8,77 fois le salaire médian	<i>GRI 102-38</i>
Présentation de la stratégie RSE au Conseil de surveillance	Groupe	-	-	Oui	
Formalisation d'une politique de conduite des affaires et de lutte contre la corruption	France (hors CalvaEDI)	-	Oui	Oui	
Part de salariés sensibilisée au code de conduite des affaires et de lutte contre la corruption	France (hors CalvaEDI)	-	-	96%	<i>GRI 205-2</i>
Nombre d'infractions du code de conduite interne	France (hors CalvaEDI)	-	-	0	
Existence d'un système d'alerte éthique	France	-	Oui	Oui	
Nombre d'incidents rapportés grâce à la procédure de lanceur d'alerte	France	-	-	0	<i>GRI 206-1</i>
Nombre de signalements de harcèlement	France	0	1	1	<i>GRI 406-1</i>
Chaîne d'approvisionnement responsable					
Formalisation d'une politique achats responsables	France	-	-	Oui	
Adhésion à La Charte Relations Fournisseurs Responsables	France	-	-	Oui	
Intégration de critères sociaux et environnementaux dans les pratiques d'achats	France	-	-	Oui	
Prise en compte de la proximité des fournisseurs dans les pratiques d'achat	France	-	-	Oui	
Existence d'un Code de Conduite RSE pour les fournisseurs	France	-	Oui	Oui	
Analyse des risques RSE des fournisseurs	France	-	-	Oui	
Nombre de fournisseurs ciblés couverts par une évaluation RSE	France		-	50	<i>GRI 308-1, GRI 414-1</i>
Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours)	France	28	28	30	
Identification des fournisseurs en situation de dépendance économique	France	-	Oui	Oui	
Existence d'un système de management de la qualité	France	Oui	Oui	Oui	
Part des activités bénéficiant de la certification ISO 9001	France	<50%	<50%	<50%	
Score RSE du principal fournisseur de papier de l'usine courrier (Stora Enso)	France	EcoVadis : Platine	EcoVadis : Platine MSCI : AA	EcoVadis : Platine MSCI : AAA	



Indicateurs	Périmètre	2019	2020	2021	GRI standards
Engagement auprès des communautés					
Montant versé pour soutenir l'éducation	France	90 000 €	50 000 €	55 000 €	
Montant versé pour soutenir la culture	France	250 000 €	50 000 €	200 000 €	
Ratio du montant total alloué au mécénat sur le chiffre d'affaires annuel	Groupe	0,3%	0,1%	0,2%	
Nombre d'heures utilisées par les salariés sur leur temps de travail pour des actions associatives	France	271h	34h	462h	

CARACTÉRISTIQUES DE LA GOUVERNANCE

Part d'administrateurs indépendants au Conseil de surveillance : sont considérés comme indépendants les membres du Conseil libres d'intérêts et qui contribuent par leur compétence et leur liberté de jugement, à la capacité du Conseil à exercer ses missions.

Taux moyen de participation aux réunions du Conseil de surveillance : représente l'assiduité des administrateurs aux réunions du Conseil de surveillance.

Part des femmes au Conseil de surveillance : le Conseil de Surveillance d'Esker est composé de Marie-Claude Bernal, Nicole Pelletier-Perez et Jean-Pierre Lac, soit 2 femmes sur 3 membres.

Nombre de réunions du Conseil : le Conseil de surveillance se réunit tous les trimestres. Il y a eu une assemblée générale extraordinaire en 2021.

Comité(s) spécialisé(s) du Conseil : les 3 comités spécialisés du Conseil de surveillance sont le comité d'audit, le comité des rémunérations et le comité social et environnemental.

Part des femmes au Comité de direction : Anne Grand-Clément et Claire Valencony font partie du comité de direction, composé de 8 membres.

Part du capital détenue par les fondateurs, familles et dirigeants : Jean-Michel Berard, Président du Directoire et fondateur de la société détient au 31 décembre 2021 6,2% du capital et 10,5% des droits de vote. Ces informations proviennent d'un document envoyé tous les mois par la banque du siège : la liste des actions détenues au nominatif "Shareholders voting rights (securities detail)".

Contrôle du capital (détention >=34% des titres) par un actionnaire ou un groupe d'actionnaires : Il n'y a pas de contrôle de plus de 34% du capital. Ce contrôle est réalisé à partir du document fourni par la banque du siège. Esker n'a pas les informations de détentions pour une part importante du capital (celle détenue au porteur).

Existence de droits de vote double ou multiple : Existence d'un droit de vote double pour les titres détenus au nominatif depuis plus de deux ans.

Existence de pacte(s) d'actionnaires : le pacte d'actionnaires est un contrat privé et aucun pacte d'actionnaires n'a été porté à la connaissance de la Direction du Groupe.

Publication du règlement intérieur du Conseil sur le site web : le règlement intérieur du Conseil de surveillance est disponible sur cette page : <https://www.esker.fr/investisseurs/assemblee-generale/>

Structure de gouvernance : Esker est une société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance.

Taux d'imposition effectif : Esker SA est soumis au taux d'imposition de 10 %. Le taux d'imposition effectif du Groupe est de 22,7 %.

Nombre de réunions de présentation des résultats : des réunions avec les investisseurs sont organisées par la Direction tous les semestres.

Nombre de visiteurs sur le site Investisseurs : visiteurs uniques tirés de l'outil d'analyse des données de nos sites web Google Analytics.

ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

Membre du Pacte Mondial des Nations Unies : Esker est signataire du Global Compact France depuis 2019.

Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian monde : ratio de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée de l'organisation par rapport à la rémunération totale annuelle médiane de tous les salariés monde.

Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian monde : ratio de la rémunération totale annuelle du PDG de l'organisation par rapport à la rémunération totale annuelle médiane de tous les salariés monde. Ce ratio prend en compte les CDI, CDD pour accroissement d'activité, alternants et contrats d'apprentissage et exclut les stagiaires. La rémunération totale annuelle inclut la rémunération fixe et la rémunération variable.

Présentation de la stratégie RSE au Conseil de surveillance : la Responsable RSE du Groupe a présenté la stratégie, les actions et résultats de la politique RSE lors de la réunion du Conseil de surveillance du mois de septembre 2021.



Formalisation d'une politique de conduite des affaires et de lutte contre la corruption : conformément à la loi Sapin II, un Code de conduite "définissant et illustrant les différents comportements à proscrire comme étant susceptible de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence" a été rédigé et mis en place dans l'entreprise. CalvaEDI (site sur Paris) est exclu des indicateurs liés au code de conduite interne.

Part de salariés sensibilisée au code de conduite des affaires et de lutte contre la corruption : l'ensemble des salariés du groupe ainsi que toutes les nouvelles recrues doivent suivre une formation en ligne de sensibilisation au code de conduite interne. Les personnes considérées comme « à risque » (directeurs de service, équipes commerciales, marketing et consulting) ont suivi une formation de 2h dispensée par un organisme externe et indépendant. Les autres salariés suivent une formation en ligne. Le taux est calculé comme suit : nombre de salariés ayant suivis la formation externe ou la sensibilisation en ligne et encore présent au 31/12 sur le nombre de salariés présents au 31/12. Les 4% manquants correspondent aux salariés n'ayant pas encore suivi la formation au moment du reporting.

Nombre d'infractions du code de conduite interne : aucune infraction au code de conduite interne n'a été signalée au comité d'alerte éthique.

Existence d'un système d'alerte éthique : un comité d'alerte éthique interne reçoit les alertes en cas d'infraction au code de conduite.

Nombre d'incidents rapportés grâce à la procédure de lanceur d'alerte : conformément à la loi Sapin II, une procédure permettant à un lanceur d'alerte de dénoncer une atteinte à la probité dont il a eu connaissance a été mise en place dans l'entreprise.

Nombre de signalements de harcèlement : nombre d'alertes remontées auprès du service RH sur l'année 2021 pour l'ensemble des salariés monde.

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

Formalisation d'une politique achats responsables : la politique achats responsable d'Esker est disponible sur ce lien : <https://cloud.esker.fr/fm/others/sustainable-procurement-policy-fr.pdf>

Adhésion à La Charte Relations Fournisseurs Responsables : Esker est signataire de la Charte Relations Fournisseurs Responsables, portée par la Médiation des entreprises et le Conseil National des Achats, et s'engage à en respecter et promouvoir les 10 principes.

Intégration de critères sociaux et environnementaux dans les pratiques d'achats : des critères sociaux et environnementaux, tels que les certifications ISO 14001, ISO 9001, ISO 45001 et ISO 26000 ou le score EcoVadis des fournisseurs font partie de la fiche d'évaluation fournisseur.

Prise en compte de la proximité des fournisseurs dans les pratiques d'achats : la proximité des fournisseurs est un des critères de la fiche d'évaluation fournisseur.

Existence d'un Code de Conduite RSE pour les fournisseurs : le code de conduite des fournisseurs est disponible sur ce lien : https://cloud.esker.com/fm/others/Esker_Supplier_Code_of_Conduct-FR.pdf

Analyse des risques RSE des fournisseurs : les risques RSE des fournisseurs sont listés dans les fiches d'évaluation fournisseurs.

Nombre de fournisseurs ciblés couverts par une évaluation RSE : les 50 fournisseurs les plus importants de la France font l'objet d'une évaluation RSE par le Responsable des Achats Responsables du Groupe.

Délai moyen de paiement des fournisseurs : la loi impose aux professionnels un délai maximum de règlement des fournisseurs de 30 jours suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation.

Identification des fournisseurs en situation de dépendance économique : la liste des fournisseurs a été revue par la Direction du Groupe en considérant le volume et la nature des achats effectués ainsi que la taille et la solidité économique de ces entités. Cela n'a pas permis d'identifier de situation de dépendance économique significative vis-à-vis d'Esker. Cette situation est cohérente avec l'activité de la société qui s'appuie peu sur des achats de matières et de services, mais plutôt sur des ressources humaines qualifiées.

Existence d'un système de management de la qualité : la certification ISO 9001, qui définit les critères applicables à un système de management de la qualité, a été obtenue et renouvelée par l'usine courrier de Décines et les bureaux de Villeurbanne.

Part des activités bénéficiant de la certification ISO 9001 : 2 sites français du Groupe (Décines et Villeurbanne) sont certifiés ISO 9001, correspondant à moins de 50% de l'activité du Groupe.

Score RSE du principal fournisseur de papier : Stora Enso, principal fournisseur de papier de l'usine courrier de Décines est classé depuis 2017 parmi le top 1% des entreprises évaluées par EcoVadis (source : [rapport annuel 2021 de Stora Enso](#))



ENGAGEMENT AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS

Montant versé pour soutenir l'éducation et la culture : total des montants versés dans le cadre de conventions de mécénat, justifiés par les contrats signés avec les organisations soutenues par Esker.

Ratio du montant total alloué au mécénat sur le chiffre d'affaires annuel : ratio du montant versé dans le cadre de conventions de mécénat sur le chiffre d'affaires de la même période.

Nombre d'heures utilisées par les salariés sur leur temps de travail pour des actions associatives : informations recueillies auprès des salariés ayant participé à des actions associatives sur l'année.

INDICATEURS COMMERCIAUX

Indicateurs	Périmètre	2019	2020	2021	GRI standards
Sécurité et protection des données					
Certification ISO 27001 de la plateforme Esker on Demand	Groupe	Surveillée	Re-certifiée	Surveillée	
Nombre de plaintes pour non-respect du RGPD	Groupe	0	0	0	GRI 418-1
Existence d'une charte informatique interne	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Taux de salariés ayant suivi une formation en ligne de sensibilisation à la sécurité et à la protection des données avec succès	Groupe	100%	100%	99,8%	
Existence de tests d'intrusion des systèmes IT	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Présentation des risques informatiques aux instances de gouvernance au moins une fois par an	Groupe	Non	Oui	Oui	
Innovation et satisfaction clients					
Taux de disponibilité de la plateforme Esker on Demand	Groupe	99,853%	99,878%	99,980%	
Montant investi en R&D	Groupe	10 478 K€	12 633 K€	14 075 K€	
Dépenses de R&D sur le CA annuel	Groupe	10,1%	11,3%	10,5%	
Enquête de satisfaction clients	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Score NPS Clients	Groupe	59,08%	60,84%	61,83%	
Formalisation d'un Plan de Continuité d'Activité	Groupe	-	Oui	Oui	

SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Certification ISO 27001 de la plateforme Esker on Demand : certification obtenue pour les services Esker on Demand.

Existence d'une charte informatique interne : la charte informatique d'Esker est signée par chaque nouveau salarié et disponible sur l'intranet de l'entreprise.

Nombre de plaintes pour non-respect du RGPD : est considérée comme plainte, une demande officielle auprès de la CNIL ou équivalent local.

Taux de salariés ayant suivi une formation en ligne de sensibilisation à la sécurité et à la protection des données : via l'outil interne de formation, Esker University, permettant le suivi du nombre de salariés formés et ayant validé le questionnaire suivant la formation en ligne de sensibilisation à la sécurité et la protection des données. Chaque salarié est forcé de suivre cette formation dans les 2 mois après son arrivée dans l'entreprise sous peine de perdre les accès à son compte Esker. Ce taux correspond au nombre de salariés ayant suivi cette formation sur le nombre de salariés inscrits à la formation et présents dans la société au 31/12. Il exclut les personnes en congés maladie longs (>12 mois).



Existence de tests d'intrusion des systèmes IT : des tests d'intrusion sont régulièrement réalisés par un prestataire externe pour évaluer la vulnérabilité des systèmes informatiques du Groupe.

Présentation des risques informatiques aux instances de gouvernance au moins une fois par an : le RSSI du groupe est régulièrement invité à présenter les risques identifiés et les actions mises en place par ses équipes au comité de direction et au Conseil de surveillance. La sécurité est un sujet prioritaire pour le Groupe et abordé dans la plupart des réunions des instances de gouvernance.

CONFIANCE & SATISFACTION DES CLIENTS

Taux de disponibilité de la plateforme Esker on Demand : le statut de disponibilité de la plateforme Esker on Demand est disponible à tout moment sur le site Trust Esker, auquel ont accès les clients de la plateforme Esker on Demand.

Montant investi en R&D : correspond aux dépenses de R&D sur la période.

Dépenses de R&D sur le CA annuel : ratio des dépenses de R&D sur la période sur le chiffre d'affaires de la même période.

Enquête de satisfaction clients : des enquêtes sont envoyées de façon aléatoires ou suite aux actions des équipes clients, aux utilisateurs de la plateforme Esker on Demand.

Score NPS clients : taux de satisfaction client suite aux enquêtes envoyées de façon aléatoires aux utilisateurs de la plateforme Esker on Demand ou suite aux actions des équipes Consulting (US), Support (US & Europe) et Customer Experience (US & Europe). Chacune de ces enquêtes inclus la question "Recommanderiez-vous Esker ?". Les résultats de ces enquêtes sont traités et monitorés par le responsable CX US.

Formalisation d'un Plan de Continuité d'Activité : le plan de continuité de l'activité d'Esker décrit la stratégie à adopter pour faire face aux risques identifiés, selon la probabilité de leur survenance et la gravité de leur impact, et définit les procédures et ressources associées.



INDICATEURS SOCIAUX

Indicateurs	Périmètre	2019	2020	2021	GRI standards
Caractéristiques et politique sociale					
Effectif total en fin d'exercice	Groupe	675	765	839	<i>GRI 102-7</i>
Effectif ETP en fin d'exercice	Groupe	663	749,36	827,76	
Effectif ETP moyen	Groupe	681	765	804	
Effectif ETP permanent en fin d'exercice	Groupe	642	755,33	826,76	
Taux de salariés permanents en fin d'exercice	Groupe	98,22%	99,21%	99,9%	
Nombre de départs	Groupe	49	67	77	
- démission	Groupe	5,61% (36)	5,54% (40)	5,77% (47)	
- licenciement	Groupe	0,15% (1)	0,83% (6)	0,86% (7)	
- autres motifs de rupture	Groupe	1,87% (12)	2,22% (16)	2,08% (17)	
- fin de contrats à durée déterminée	Groupe	-	0,69% (5)	0,61% (6)	
Nombre de départs de salariés permanents (en ETP)	Groupe	49	63,50	75	
Mise en place de restructurations ayant entraîné des licenciements économiques collectifs au cours de l'exercice	Groupe	Non	Non	Non	
Part de l'effectif total situé dans le pays du siège social	Groupe	54,63%	52,94%	51,43%	
Part de l'effectif permanent situé dans le pays du siège social	Groupe	54,75%	52,70%	51,43%	
Part de l'effectif opérant dans des pays sensibles en matière de droits fondamentaux au travail (Asie et USA)	Groupe	28,04%	28,49%	30,48%	
Moyenne d'âge de l'effectif	Groupe	37,9 ans	37,9 ans	38,0 ans	
Part des cadres	France	85	86	89,77	
Masse salariale (K€)	Groupe	59 961	68 712	84 139	
Salaire médian (K€)	Groupe	50 341,4	50 328	53 520	
Salaire moyen (K€)	Groupe	61 744	61 017	64 922	



Indicateurs	Périmètre	2019	2020	2021	GRI standards
Attractivité et fidélisation des talents					
Taux de rotation du personnel	Groupe	10,0%	9,1%	9,4%	<i>GRI 401-1</i>
Nombre de créations d'emplois (hors acquisition)		112	90	75	
Nombre de recrutements de salariés	Groupe	163	154	150	
Taux de contrats permanents parmi les recrutements	Groupe	94%	95%	98%	
Nombre de nouveaux salariés cooptés	Groupe	34	21	28	
Nombre d'abonnés à notre page LinkedIn	France	4950	8178	10 396	
Nombre de stagiaires accueillis	Groupe	16	14	18	
Taux de stagiaires embauchés à la fin de leur stage	Groupe	6% (1/16)	29% (4/14)	16,6% (3/18)	
Nombre de salariés en alternance ou en apprentissage accueillis	France	-	-	2	
Taux de jeunes de -28 ans dans les embauches	Groupe	39%	37,7%	35%	<i>GRI 401-1</i>
Dispositif d'actionnariat salarié	France	Oui	Oui	Oui	
Existence d'un accord d'intéressement	France	Oui	Oui	Oui	
Part des salariés éligibles profitant du plan d'épargne salariale	France	-	-	83%	
Taux de litiges prud'homaux	France	-	-	0	
Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des salariés	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Taux d'adhésion des Eskériens à la culture Esker	Groupe	-	87,60%	92,4%	
Taux de satisfaction salariés	Groupe	95% (France)	88%	90%	
Taux de salariés qui recommandent Esker comme entreprise où travailler	Groupe	90% (France)	84%	90%	
Ancienneté moyenne (en année)	Groupe	6,4 ans	6,8 ans	6,3 ans	
Taux de salariés à temps partiel	Groupe	5,0% (34)	4,8% (37)	4,6% (39)	
Part de l'effectif opérant sous un accord collectif	Groupe	54,63%	53,99%	50,36%	
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	France	10	10	16	
Service de garde d'enfants occasionnel (urgence ou planifié)	France	-	-	Oui	
Taux de salariés ayant bénéficié du télétravail	Groupe	-	93%	93%	



Indicateurs	Périmètre	2019	2020	2021	GRI standards
Gestion de carrière et développement des compétences					
Part de l'effectif ayant un entretien individuel annuel d'évaluation de la performance	Groupe	100%	100%	100%	<i>GRI 404-3</i>
Établissement d'un plan de carrière individuel pour tous les employés	France	Oui	Oui	Oui	
Nombre de salariés ayant suivi une formation interne au cours de l'année	Groupe	400 (France)	815	892	
Nombre de salariés ayant suivi une formation externe au cours de l'année	Groupe	-	283	441	
Taux de formation de l'effectif (formation interne)	Groupe	100%	100%	100%	
Taux de formation de l'effectif (formation externe)	Groupe		36,99%	52,60%	
Nombre total d'heures de formation suivies par les salariés, dont :	Groupe	9 472 (France)	13 862	15 347	
- formation interne		-	8 003	9 726	
- formation externe		-	5 859	5 621	
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Groupe	28,44h (France)	18,12h	18,83h	<i>GRI 404-1</i>
Budget de formation (externe)	France	135 614	106 474	115 754	
	Groupe	-	180 383	140 791	
Budget de formation (incluant les salaires des formateurs)	Groupe	357 870 €	596 580 €	693 810 €	
Taux de contribution à la formation (budget formation / masse salariale)	Groupe	0,60	0,87	0,82	
Nombre d'évolutions internes	Groupe	34	75	85	
Santé et sécurité des collaborateurs					
Taux de fréquence des accidents du travail	Groupe	7,05%	3,68%	1,9%	<i>GRI 403-9</i>
Taux de sévérité des accidents du travail	Groupe	0,41%	0,08%	0,2%	<i>GRI 403-9</i>
Taux d'absentéisme	Groupe	2,85%	2,8%	3,15%	<i>GRI 403-9</i>
Taux de salariés formés au secourisme	France (hors CalvaEDI)	15%	14,2%	12,97%	<i>GRI 403-5</i>
Part des salariés bénéficiant du télétravail	Groupe	-	93%	93%	





Indicateurs	Périmètre	2019	2020	2021	GRI standards
Égalité des chances, diversité et inclusion					
Répartition des salariés par genre : - Femmes - Hommes - Non-binaires	Groupe	29,33% 70,66% 0%	30,59% 69,41% 0%	31,1% 68,9% 0%	GRI 405-1
Taux de femmes à des postes de management	Groupe	29,54%	31,53%	30,65%	
Taux de femmes dans les embauches	Groupe	34,35%	31,17%	34%	GRI 401-1
Index de l'égalité professionnelle	France	90/100	91/100	91/100	
Écart de rémunération entre hommes et femmes	France	4,5%	3,3%	4%	
Pourcentage de salariées augmentées dans l'année suivant leur retour de congé maternité	Groupe	100%	100%	100%	
Adaptation des conditions de travail en cas de situations familiales / de santé exceptionnelles pour favoriser le maintien dans l'emploi	Groupe	Non	Oui	Oui	
Part des seniors (+55 ans) dans l'effectif	Groupe	21,00%	15,29%	8,21%	
Part de salariés en situation de handicap dans l'effectif	Groupe	1,1% (France)	0,5%	0,36%	
Nombre de nationalités différentes parmi les effectifs	Groupe	25	31	32	
Nombre de nationalités différentes parmi les managers	Groupe	11	12	12	



PÉRIMÈTRE, COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES

Le périmètre des données sociales est le même que celui du reporting financier et inclut l'ensemble des filiales du Groupe. Les indicateurs sociaux sont issus principalement du référentiel interne qui permet l'établissement du bilan social pour les entités concernées. Pour le Groupe, les données d'effectifs (effectif, entrées, sorties, ancienneté, accidentologie) ainsi que la formation sont centralisées dans le Système d'Information des Ressources Humaines. Concernant l'absentéisme, chaque filiale a remis un reporting propre à son entité, permettant la consolidation au siège du Groupe.

EFFECTIFS ET POLITIQUE SOCIALE

Effectif total en fin d'exercice : l'effectif inclut les salariés ayant un contrat de travail avec Esker à la fin de la période, à durée indéterminée ou déterminée (accroissement temporaire d'activité) ou sous contrat de professionnalisation ou d'apprentissage. Sont comptés les salariés sous contrat suspendu (congé sabbatique, longue maladie, etc.) et exclus les contrats déterminés dans le cadre de remplacement de salariés (maternité, maladie), les stagiaires, les intérimaires, les consultants externes, les VIE et les membres du Conseil de surveillance. Chaque collaborateur compte pour une unité, sauf lorsqu'il est précisé ETP (équivalent temps plein). Pour la France, les sorties le 31/12 sont incluses dans l'effectif.

Effectif ETP en fin d'exercice : effectif en fin de période sur le même périmètre que précisé ci-dessus. Chaque collaborateur compte en fonction de son Équivalent Temps Plein, c'est à dire en fonction du pourcentage de temps de travail.

Effectif ETP moyen : l'effectif moyen correspond à la moyenne de l'effectif sur l'année soit la moyenne de l'effectif de chaque mois.

Effectif ETP permanent en fin d'exercice : l'effectif pris en compte est celui en Équivalent Temps Plein en fin d'exercice et uniquement sur l'effectif permanent donc en contrat à durée indéterminée avec Esker.

Taux de salariés permanents en fin d'exercice : le taux de salariés permanents représente la part de salariés sous contrat à durée indéterminée avec Esker, excluant les contrats à durée déterminée (CDD, contrats pro, apprentis) sur l'ensemble des salariés sous contrat de travail avec Esker.

Nombre de départs : le nombre de départs correspond au nombre de salariés pour qui le contrat de travail s'est terminé durant l'année, pour le périmètre suivant : contrat à durée indéterminée ou déterminée (accroissement temporaire d'activité) et contrat de professionnalisation ou d'apprentissage. Sont comptés les salariés sous contrat suspendu (congé sabbatique, longue maladie, etc.) et exclus les contrats déterminés dans le cadre de remplacement de salariés (maternité, maladie), les stagiaires, les intérimaires, les consultants externes, les VIE et les membres du Conseil de surveillance. Le taux de départ par motif correspond au nombre de départs pour chaque motif durant l'année n dans le monde sur l'effectif moyen de cette même période. Les démissions correspondent aux ruptures de contrat à l'initiative du salarié, les licenciements à ceux à l'initiative de l'entreprise, pour les CDI uniquement (le CDD ne pouvant être rompu que d'un commun accord). Pour les fins de contrats à durée déterminée, sont pris en compte les contrats à durée déterminée et de contrat d'apprentissage. Les autres motifs de rupture regroupent les fins de période d'essai et les ruptures d'un commun accord entre le salarié et l'entreprise pour tous les types de contrats (CDI, CDD, contrat d'apprentissage ou de professionnalisation), ainsi que les départs à la retraite et les incapacités, pour les CDI uniquement.

Nombre de départs de salariés permanents (en ETP) : le nombre de départs durant l'année n en prenant en compte l'effectif en fonction de son pourcentage de temps de travail.

Mise en place de restructurations ayant entraîné des licenciements économiques collectifs au cours de l'exercice : aucun licenciement économique n'a été effectué durant la période étudiée.

Part de l'effectif total situé dans le pays du siège social : fait référence à la part de salariés d'Esker France et de la filiale Calva EDI sur l'ensemble des salariés du Groupe rapporté à l'effectif total en fin d'exercice.

Part de l'effectif permanent situé dans le pays du siège social : fait référence aux salariés permanents d'Esker France et de la filiale Calva EDI rapporté à l'effectif total en fin d'exercice.

Part de l'effectif opérant dans des pays sensibles en matière de droits fondamentaux au travail (Asie et USA) : prise en compte de tout l'effectif des filiales Esker Hong-Kong, Esker Singapore, Esker Malaysia et Esker USA rapporté à l'effectif total en fin d'exercice.

Age moyen de l'effectif : moyenne calculée à partir de l'âge de l'ensemble des salariés monde au 31/12 de la période.

Part des cadres : total des salariés cadres de France au 31/12 soit Esker France plus la filiale Calva EDI, rapporté sur l'effectif total de ces deux entités au 31/12.

Masse salariale : total du compte comptable 64 prenant en compte les rémunérations et charges sociales en fin de période.

Salaire médian : le salaire médian correspond au salaire où l'effectif est coupé en deux une fois classé de la plus haute à la plus basse rémunération. Le salaire pris en compte est le salaire annuel théorique de la période et de l'effectif total en fin de période. Le taux de conversion utilisé est le taux annuel moyen de l'année n.

Salaire moyen : le salaire moyen correspond au salaire annuel théorique de la période et de l'effectif total en fin de période. Le taux de conversion utilisé est le taux annuel moyen de l'année n.



ATTRACTIVITÉ ET FIDÉLISATION DES TALENTS

Taux de rotation du personnel : le taux de rotation du personnel correspond au nombre de départs ayant eu lieu sur l'année n sur l'effectif moyen de la même période.

Nombre de créations d'emplois (hors acquisition) : correspond au nombre de salariés en plus par rapport à l'année précédente. Ne prend pas en compte les postes ouverts en attente d'être pourvus.

Nombre de recrutements de salariés : le nombre de recrutements correspond aux salariés embauchés sur l'année n en CDI, CDD pour accroissement d'activité et contrats professionnels et d'apprentissage. Sont comptés les salariés sous contrat suspendu (congé sabbatique, longue maladie, etc.) et exclus les contrats déterminés dans le cadre de remplacement de salariés (maternité, maladie), les stagiaires, les intérimaires, les consultants externes, les VIE et les membres du Conseil de surveillance. Les mouvements internes et changements de contrats ne sont pas inclus dans ce nombre.

Taux de contrats permanents parmi les recrutements : nombre de salariés embauchés sous contrat à durée indéterminée ou de façon permanente, dans le monde, sur l'année n, par rapport au nombre de nouveaux salariés embauchés sur l'année n.

Nombre de nouveaux salariés cooptés : le nombre de salariés cooptés reprend le nombre d'embauches réalisées suite à une cooptation par un salarié d'Esfer dans le monde au cours de la période n.

Nombre d'abonnés à notre page LinkedIn : nombre d'abonnés à la page LinkedIn d'Esfer France à fin décembre.

Nombre de stagiaires accueillis : nombre de personnes accueillies au sein du siège ou des filiales pour plusieurs semaines ou mois pour valider une année d'étude ou un diplôme. Ne sont pas pris en compte les stages d'observation de collège.

Taux de stagiaires embauchés à la fin de leur stage : part des stagiaires qui ont signé un contrat de travail avec Esfer sur l'ensemble des stagiaires accueillis dans le monde.

Nombre de salariés en alternance ou en apprentissage accueillis : prend en compte le nombre total d'apprentis ou de contrats professionnels embauchés durant l'année n en France.

Taux de jeunes de -28 ans dans les embauches : part des jeunes de moins de 28 ans embauchés ramenée au nombre de salariés recrutés sur l'année n dans le monde.

Dispositif d'actionnariat salarié : présence en France d'un PEE (Plan d'Épargne Entreprise) avec un abondement de 100% plafonné pour les versements sur le FCPE d'Esfer.

Existence d'un accord d'intéressement : l'intéressement a été mis en place à l'initiative de la direction et existe depuis 1989 afin de récompenser les efforts fournis par l'ensemble du personnel contribuant au développement d'Esfer. L'intéressement chez Esfer est égalitaire : chaque employé, quel que soit son poste ou sa rémunération, touchera le même montant, au prorata temporis de son temps de travail sur l'année considérée.

Part des salariés éligibles qui profitent du plan d'épargne salariale : provient du prestataire qui gère la plateforme d'épargne salariale du siège et correspond au nombre de salariés en activité actionnaires sur le FCP au 31/12 de l'année n divisé par le nombre de salariés au 30 septembre de l'année n (compte tenu du fait qu'il faut 3 mois d'ancienneté pour pouvoir placer sur le FCP).

Taux de litiges prud'homaux : aucun litige n'est enregistré sur l'année concernée.

Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des salariés : chaque année une enquête de satisfaction est menée auprès de toutes les personnes qui travaillent dans l'entreprise sur l'année n, stagiaires inclus. L'outil utilisé permet à chaque salarié de répondre une seule fois à l'enquête, via un lien unique envoyé par email.

Taux d'adhésion des Eskériens à la culture Esfer : la réponse à cette question provient de l'enquête monde menée par ChooseMyCompany.com prenant en compte tous les salariés présents dans l'entreprise à mi-janvier n+1 date de lancement de l'enquête.

Taux de satisfaction salariés : le taux de satisfaction salariés correspond pour 2019 à la réponse donnée par les salariés à la question "Esfer est-elle une entreprise où il fait bon travailler ?" à l'enquête annuelle menée par Great Place To Work, en 2020 à la question "Êtes-vous content de travailler chez Esfer ?". En 2021, c'est la note globale à l'enquête menée par ChooseMyCompany.com.

Taux de salariés qui recommandent Esfer comme entreprise où travailler : la réponse à cette question provient de l'enquête monde menée par ChooseMyCompany.com prenant en compte tous les salariés présents dans l'entreprise à mi-janvier n+1 date de lancement de l'enquête. Ce taux correspond au nombre de réponses « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord » à la question « Je recommanderais mon entreprise / organisation à un ami pour venir y travailler » sur l'ensemble des réponses à cette question.

Ancienneté moyenne : moyenne en année calculée à partir de l'ancienneté de l'ensemble des collaborateurs monde au 31/12/2021. Le périmètre restant le même que celui du calcul de l'effectif total en fin de période.

Taux de salariés à temps partiel : part des salariés dont la durée du temps de travail est inférieure au temps complet sur l'ensemble des salariés monde au 31/12/2021.

Part de l'effectif opérant sous un accord collectif : concerne le nombre total de salariés d'Esfer France, sans la filiale Calva EDI ni les salariés belges. L'effectif pris en compte est celui du même périmètre que l'effectif total en fin d'exercice.

Nombre de réunions avec les représentants du personnel : France uniquement, ces réunions réunissent les membres du CSE et la Direction de l'entreprise.



Service de garde d'enfants occasionnel (urgence ou planifié) : Service mis en place en 2021 proposant 10 jours d'accueil occasionnel par an et par enfant de salariés en âge d'aller à la crèche, découpés en 5 jours d'accueil d'urgence et 5 jours d'accueil planifié.

Taux de salariés bénéficiant du télétravail : une charte télétravail est en place en France, elle prévoit une liste de postes non éligibles au télétravail.

GESTION DES CARRIÈRES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Part de l'effectif ayant un entretien individuel annuel d'évaluation de la performance : l'évaluation de la performance a lieu lors d'un entretien annuel avec le manager, réalisé au moins une fois par an pour tous les salariés du Groupe.

Établissement d'un plan de carrière individuel pour tous les employés : en France l'entretien professionnel est effectué chaque année plutôt que tous les deux ans comme prévu par la loi. De plus, tous les 6 ans un état des lieux est effectué lors de l'entretien professionnel permettant notamment de vérifier la bonne réalisation des différents entretiens professionnels annuels.

Nombre de salariés ayant suivi une formation interne au cours de l'année : inclut les salariés sur le même périmètre que l'effectif total (les stagiaires, VIE et intérimaires ne sont pas pris en compte). Correspond au nombre total de salariés qui ont suivi une formation interne durant l'année, qu'ils soient encore présents au 31/12/n ou non. Pour la formation interne, sont prises en compte les formations dispensées par les formateurs internes. La formation doit avoir un but pédagogique afin d'être prise en compte comme formation interne.

Nombre de salariés ayant suivi une formation externe au cours de l'année : inclut les salariés ayant suivi une formation dispensée par le département formation interne du Groupe.

Taux de formation de l'effectif (formation interne) : nombre de salariés ayant suivi une formation interne au cours de l'année par rapport au nombre total de salariés en fin de période. Des formations internes obligatoires sont suivies par tous les salariés sur le thème de la sécurité informatique et la charte réseaux sociaux.

Taux de formation de l'effectif (formation externe) : nombre de salariés ayant suivi une formation externe au cours de l'année par rapport au nombre total de salariés en fin de période.

Nombre total d'heures de formation suivies par les salariés : le nombre total d'heures de formation suivies par les salariés correspond à la somme des heures passées par les salariés en formation animée par un prestataire externe pour la formation externe et la somme des heures passées par les salariés en formation animée par le département de formation interne ou d'autres départements d'Esker pour la formation interne.

Nombre moyen d'heures de formation par salarié : correspond au ratio du nombre d'heures de formation effectuées au cours de l'année sur l'effectif moyen de la période.

Budget de formation (externe) : le budget alloué à la formation représente les dépenses réalisées sur le poste formation pour l'année 2021.

Budget de formation (incluant les salaires des formateurs) : le budget alloué à la formation représente les dépenses réalisées sur le poste formation pour l'année 2021, les salaires des formateurs étant inclus dans ce budget. Les formateurs internes sont pris en compte au prorata de leur présence au service formation. Sont pris en compte les salariés concernés d'Esker France et Esker USA.

Taux de contribution à la formation : le taux de contribution à la formation correspond au budget de formation (incluant les salaires bruts des formateurs France et USA) sur la masse salariale.

Nombre d'évolutions internes : le nombre d'évolutions internes est égal au nombre de salariés ayant changé de poste au sein de l'entreprise en 2021. Les changements de filiale sont pris en compte.

SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

Taux de fréquence des accidents du travail : nombre d'accidents avec arrêts (y compris les accidents de trajets avec arrêts) X 1 000 000 / nombre d'heures théoriques travaillées, dans le monde. Un accident de travail est un événement soudain qui, quelle qu'en soit la raison, cause un dommage corporel ou psychologique au salarié, et survient pendant l'activité professionnelle. Un accident de trajet est un événement soudain et imprévu qui cause un dommage corporel et s'est produit entre le lieu de résidence et le lieu de travail, ou le lieu de travail et le lieu de restauration pendant la pause déjeuner. Sont prises en compte les déclarations effectuées auprès de la CPAM (ou organisme équivalent), que la reconnaissance ait déjà été prononcée ou non (la réponse n'étant pas forcément connue au 31/12 de l'année n). Le nombre d'heures théoriques travaillées est de 7 pour la France, 7,5 pour la filiale Esker UK, et 8 pour l'ensemble des autres filiales.

Taux de sévérité des accidents du travail : nombre de jours perdus dus aux accidents de travail et de trajet (dont maladies professionnelles) X 1 000 / nombre d'heures théoriques travaillées, dans le monde. Correspond au nombre de jours d'arrêts maladie pour accident du travail ayant été validés par la sécurité sociale au cours de l'année n. Les heures théoriques travaillées sont calculées à partir du nombre de jours théoriques travaillés dans chaque filiale. Les weekends et jours fériés ne sont pas comptés et les absences ne sont pas déduites (pour correspondre au temps de travail théorique). Les salariés en temps partiel sont pris en compte à hauteur de leur temps de travail théorique sur l'année et ne sont pas comptés en temps plein.

Taux d'absentéisme : nombre d'heures non travaillées dans le monde comprenant l'ensemble des absences ramenés au nombre d'heures théoriques travaillées et comprend les absences liées aux maladies/accidents, aux maternités/paternités/adoptions, aux événements familiaux. Les jours sont calculés en jours ouvrés.

Taux de salariés formés au secourisme : part de salariés ayant suivi une formation SST sur l'ensemble des salariés, en France uniquement.



ÉGALITÉ DES CHANCES, DIVERSITÉ ET INCLUSION

Répartition des salariés par genre : part des salariés du sexe masculin, féminin ou non-binaire, ramené à l'ensemble des salariés du Groupe.

Taux de managers par genre : part des managers du sexe masculin, féminin ou non-binaire par rapport à l'ensemble des managers dans le monde.

Taux de femmes dans les embauches : part des femmes recrutées sur l'année n par rapport au nombre total de salariés recrutés dans le monde.

Index de l'égalité professionnelle : score obtenu, pour la France uniquement, à 5 critères et sur un périmètre défini par la loi. Le premier critère porte sur les écarts de salaire entre hommes et femmes (variable inclus), le second mesure l'écart de répartition des augmentations individuelles, le troisième l'écart de répartition des promotions, le quatrième porte sur les augmentations au retour des congés maternité, et le cinquième établit le nombre de femmes parmi les 10 plus hauts salaires.

Écart de rémunération entre hommes et femmes : score obtenu lors du calcul de l'index de l'égalité professionnelle. Sont pris en compte tous les éléments de rémunération, sauf :

- indemnités de licenciement ou de départ à la retraite ;
- primes liées à une sujétion particulière qui ne concerne pas la personne du salarié ;
- primes d'ancienneté ;
- heures supplémentaires ou complémentaires ;
- intéressement et participation.

Pour chaque salarié, la rémunération est rapportée au nombre d'équivalent temps plein (EQTP) en tenant compte de la durée de présence du salarié au cours de la période de référence annuelle, et le cas échéant de sa quotité de temps partiel. Puis on calcule la moyenne des salaires par EQTP.

L'ensemble des salariés présents pendant la période annuelle de référence sont pris en compte, sauf :

- apprentis ou titulaires d'un contrat de professionnalisation ;
- salariés mis à disposition par une entreprise extérieure ;
- salariés expatriés ;
- salariés absents plus de la moitié de la période de référence.

Pourcentage de salariées augmentées dans l'année suivant leur retour de congé maternité : les salariés à considérer sont les salariés revenus de congé maternité ou d'adoption (éventuellement prolongé par un congé parental) pendant la période de référence, et durant lequel sont intervenues des augmentations générales et/ou individuelles pour les salariés relevant de la même catégorie professionnelle, ou à défaut, pour l'ensemble des salariés de l'entreprise. Même si ces salariés ont été absents plus de la moitié de la période de référence, ils sont pris en compte pour le calcul de l'indicateur.

Adaptation des conditions de travail en cas de situations familiales/de santé exceptionnelles pour favoriser le maintien dans l'emploi : considération et écoute de chaque demande par le département RH en concertation avec le manager et/ou l'équipe voire le médecin du travail (exemple : acceptation de temps partiel temporaire, nombre de jours de télétravail exceptionnellement supplémentaire, acceptation des mi-temps thérapeutiques).

Part des seniors (+55 ans) dans l'effectif : part des salariés du Groupe ayant plus de 55 ans au 31/12.

Part de salariés en situation de handicap dans l'effectif : part de salariés identifiés avec un handicap parmi l'ensemble des salariés du Groupe. Cette information est confidentielle et restreinte sur le SIRH.

Nombre de nationalités différentes parmi les effectifs : nombre de nationalités différentes identifiées parmi les salariés dans le monde.

Nombre de nationalités différentes parmi les managers : nombre de nationalités différentes identifiées parmi les managers dans le monde.



INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Indicateurs	Périmètre	2019	2020	2021	GRI standards
Empreinte carbone et efficacité énergétique					
Nombre de sites certifiés ISO 14001	Groupe	1	2	2	
Réalisation/révision d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre		Oui	Oui	Oui	
Quantité totale d'émissions de CO2 (t.CO2e)	France	1 533	1 157	1 377	
	Groupe	-	3 399	3 511	
Quantité de CO2 émis par salarié (t.CO2e)	Groupe	-	4,69	4,18	
Intensité des émissions de CO2 (quantité de CO2 par million d'euros de chiffre d'affaires)		-	30,27 t.CO2e/M€	26,26 t.CO2e/M€	
Quantité de CO2 émis par source :					
- Bureaux et usines (t.CO2e)	France	915	945	1 125	GRI 305-1, 305-2
	Groupe	-	2 696,8	2 813	
- Déplacements professionnels (t.CO2e)	France	467	120	130	GRI 305-3
	Groupe	-	343,1	287	
- Déplacements domicile-travail (t.CO2e)	France	151	92	122	GRI 305-3
	Groupe	-	348,7	411	
	Par salarié		0,456	0,490	
Quantité de CO2 émis par scope :					
- Emissions directes de GES : Scope 1 (t.CO2e)	France	196	120	106	GRI 305-1
	Groupe	-	381	189	
- Emissions indirectes de GES : Scope 2 (t.CO2e)	France	39	40	43	GRI 305-2
	Groupe	-	629	659	
- Autres émissions indirectes GES : Scope 3 (t.CO2e)	France	1 298	997	1 228	GRI 305-3
	Groupe	-	2390	2 663	
Consommation d'électricité (KWh)	France	680 856 (hors parties communes)	696 229 (hors parties communes)	1 064 053	GRI 302-1
	Groupe	-	1 756 855	2 036 713	
Réalisation d'un audit énergétique	France	-	-	Oui	
Sensibilisation des salariés à l'urgence climatique	France	Oui	Oui	Oui	
Nombre d'arbres plantés avec Reforest'Action	Groupe	5 000	6 250	8 000	
Montant alloué aux projets de Reforest'Action (en €)	Groupe	3 750	4 967,5	7 950	



Indicateurs	Périmètre	2019	2020	2021	GRI standards
Mobilité des salariés et télétravail					
Pourcentage de voitures hybrides ou électriques dans la flotte automobile	Groupe	17%	31%	46%	
Nombre de salariés bénéficiant de la prime transport	France	183	176	234	
Montant total remboursé via la prime transport	France	54 371 €	36 490 €	28 963 €	
Nombre de salariés bénéficiant du forfait mobilité durable	France	69	81	104	
Montant total remboursé via le forfait mobilité durable	France	9 975 €	13 563 €	17 683 €	
Part des salariés empruntant un mode de transport doux pour leurs déplacements domicile-travail	Groupe	-	-	51%	
	France	-	-	74%	
Pourcentage des salariés ayant la possibilité de télétravailler	Groupe	93%	93%	93%	
Montant versé aux salariés pour faciliter le travail à domicile	France	-	36 920 €	114 410 €	
Gestion des déchets et économie circulaire					
Usines courrier (France & Etats-Unis uniquement)					
- Quantité de déchets recyclés (hors DIB)	France	88,30 tonnes	124,79 tonnes	100,7 tonnes	GRI 306-4
	Etats-Unis	-	7,1 tonnes	7,1 tonnes	
- Taux de recyclage des déchets (hors DIB)	France	100%	100%	99%	
	Etats-Unis	-	86%	86%	
Bureaux (France uniquement)					
- Quantité de déchets recyclés	France	2 645 kg	1 821 kg	2 770 kg	
- Quantité de déchets non-recyclés	France	20 kg	20 kg	56 kg	
- Taux de recyclage des déchets	France	99%	99%	98%	
Impact écologique du numérique					
Part de CA des clients hébergés sur des datacenters Microsoft Azure sur l'offre Eod	Groupe	6,46%	12,68%	22,6%	
Power Usage Effectiveness (PUE) des datacenters	Groupe	-	Colt : 1.55 CDW : 1.23 Azure : 1.125 Equinix : 1.29-1.40 AWS : non disponible	Colt : 1.55 CDW : 1.23 Azure : 1.125 Equinix : 1.29-1.40 AWS : non disponible	GRI 302-5
Quantité de DEEE valorisés	France	503 kg	167 kg	764 kg	



PÉRIMÈTRE, COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES

Le périmètre d'étude pour la réalisation du Bilan Carbone et des indicateurs environnementaux d'Esker inclut les filiales suivantes : la France, l'Allemagne (2 sites), les Etats-Unis (incluant Termsync), le Royaume-Uni, l'Espagne, l'Italie, l'Asie (incluant Hong Kong, Singapour et la Malaisie), l'Australie. Les filiales France, Royaume-Uni, Etats-Unis, Espagne, Singapour et Australie disposent d'une usine courrier. L'activité des pays suivants : Pays-Bas, Belgique, Argentine et Canada, ainsi que CalvaEDI (site sur Paris) et Neotouch Cloud Solution (Irlande) ont été exclues du périmètre car ils représentent moins de 2% des salariés d'Esker, ne disposent pas d'usine courrier et les collaborateurs sont principalement en télétravail. Il est donc considéré que leur impact est négligeable.

Les données ont été collectées sur la base des informations demandées par le siège aux filiales et renseignées dans l'outil Sustainability Cloud de Salesforce. Un responsable de collecte a été désigné pour chaque filiale pour recueillir, analyser et transmettre les données. Une courte formation a été réalisée auprès des responsables de collecte pour présenter et expliquer la façon dont les données devaient être collectées.

La méthode de comptabilisation des émissions s'appuie sur la méthode Bilan Carbone®. L'ensemble des données collectées a été traité depuis l'application numérique Sustainability Cloud. Les données de chaque filiale ont été comptabilisées individuellement avant consolidation des résultats. Les facteurs d'émission utilisés pour la conversion des données sources en équivalent CO2 (kgCo2e ou tCO2e) sont ceux disponibles sur la base carbone® V21.0 (mise à jour le 04 janvier 2021) de l'ADEME. La liste exhaustive des facteurs émissions est présentée en annexe.

EMPREINTE CARBONE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Nombre de sites certifiés ISO 14001 : les sites de Décines et de Villeurbanne, en France, sont certifiés ISO 14001, respectivement depuis 2019 et 2020.

Réalisation/révision d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre : Esker réalise un bilan carbone pour la France depuis 2018 et pour le Groupe depuis 2019.

Quantité de CO2 émis par salarié : correspond à la quantité totale de CO2 émise sur la période sur le nombre de salariés en fin d'exercice (839).

Intensité énergétique : le rapport d'intensité énergétique est calculé en divisant la consommation énergétique absolue durant l'année de référence (le numérateur) par le revenu par tonne métrique exprimé en millions d'euros (le dénominateur) produit par l'organisation, durant la même année de référence. L'intensité de l'énergie exprime l'énergie requise par unité d'activité. Concernant le rapport d'intensité énergétique, le dénominateur pour les revenus est l'organisation dans son ensemble ; le chiffre d'affaires applicable à ce périmètre est de 134 millions d'euros. Concernant le rapport d'intensité énergétique, le dénominateur pour les salariés est l'effectif total enregistré à la fin de l'exercice financier (au 31 décembre) pour tous les pays en se basant sur le périmètre, soit 839 collaborateurs.

Quantité de CO2 émis par source :

- Bureaux et usines : les émissions des bureaux et usines comprennent les factures énergétiques de l'ensemble des sites, les déchets, les achats de matières premières des usines et leurs transports amont, les achats de services et fournitures de bureaux, et les immobilisations.
- Déplacements professionnels : les émissions liées aux déplacements professionnels tiennent compte des consommations de carburant des véhicules de société et des déplacements réalisés dans le cadre professionnel par tout autre moyen de transport (voiture personnelle ou location, avion, train).
- Déplacements domicile-travail : les émissions liées aux déplacements domicile-travail sont basées sur les répondants à l'enquête réalisée en interne et ont été extrapolées au nombre total de salariés. Le taux de réponse à l'enquête est de 72%

Quantité de CO2 émis par scope :

- **Scope 1 :** Inclut les émissions des sources fixes de combustion (gaz et groupes électrogènes), les émissions directes des sources mobiles à moteur thermique (consommation de carburants des véhicules de société). À noter que les véhicules de société peuvent être utilisés par les salariés pour leurs déplacements domicile-travail. Esker fait le choix de prendre ces émissions en compte dans le Scope 1 car la société peut avoir un impact direct sur leurs réductions. Les émissions directes fugitives (fuite des équipements de refroidissement) sont exclues. Esker n'est pas concernée par les émissions directes des procédés hors énergie et issues de la biomasse (sols et forêts).
- **Scope 2 :** Inclut les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité (éclairage et consommation). Esker n'est pas concernée par les émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur, froid (consommation liée aux réseaux d'acheminement du chaud ou du froid).



- **Scope 3** : Inclut les achats de produits et de services :
 - achats des matières premières pour les usines (papier, enveloppes et encre essentiellement) ; fournitures administratives, télécommunication, frais assurance et bancaires, sous-traitance de la maintenance des imprimantes ; appel à un service de sécurité pour la surveillance des sites ou des serveurs ; restauration),
 - transport de marchandises amont (acheminement des matières premières),
 - déplacements professionnels via des moyens de transports non opérés (déplacements professionnels des collaborateurs effectués avec leur véhicule personnel ; déplacements professionnels en avion/ train)
 - déplacements domicile-travail des collaborateurs (obtenu via une enquête interne - les données ayant été extrapolées à l'ensemble des collaborateurs)
 - immobilisation des équipements informatiques (ordinateurs, écrans, imprimantes), des véhicules lorsque opérés (flotte ou leasing long durée) et des bâtiments possédés, pour la France, E-Integration, l'Espagne, l'Italie et le Royaume-Uni.
 - déchets (pour les sites France, Allemagne, Italie, Royaume-Uni et Etat-Unis). Sont pris en compte les données communiquées par les différents prestataires de collecte (hors DIB collectés par les collectivités qui ne sont pas pesés). Esker n'est pas en mesure de tracer ces déchets DIB (ce sont essentiellement des déchets d'activités humaines type reliquats de repas). Ils sont cependant jugés négligeables par rapport aux autres flux déjà tracés.
 - émissions liées à l'énergie non incluse dans les catégories 1 et 2 (essentiellement émissions associées au transport et à la distribution d'électricité) ont été prises en compte un taux moyen de perte en ligne de 8.91% a été appliqué (ratio observé en France)
- Esker n'est pas concernée par les émissions liées aux actifs en leasing amont, les investissements, le transport des visiteurs et des clients, le transport de marchandise aval, l'utilisation des produits vendus, la fin de vie des produits vendus, la franchise aval, le leasing aval.

Consommation d'électricité totale : les consommations d'électricité sont calculées à partir des factures des fournisseurs et n'incluent pas les consommations des datacenters des fournisseurs d'Esker.

Réalisation d'un audit énergétique : un audit énergétique a été réalisé en 2021 pour les bureaux de Villeurbanne et l'usine courrier de Décines.

Sensibilisation des salariés à l'urgence climatique : les salariés d'Esker France sont régulièrement invités à participer à des conférences, ateliers ou challenge sur le thème de l'environnement. En 2021, une semaine entière a été consacrée à l'environnement, la "Esker Green Week", permettant de sensibiliser l'ensemble des salariés du siège sur des sujets tels que l'alimentation durable, la mobilité, le numérique responsable et la gestion des déchets.

Nombre d'arbres plantés avec Reforest'Action : Esker est partenaire de Reforest'Action depuis 2019 et participe dans ce cadre à soutenir des projets de plantation d'arbres à travers le monde.

Montant alloué aux projets de Reforest'Action : correspond au montant dépensé dans le cadre de projets de reforestation avec l'entreprise Reforest'Action.

GESTION DES DÉCHETS ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Usines courrier : Esker dispose d'usines courrier dans ses filiales France, Royaume-Uni, Etats-Unis, Espagne, Singapour et Australie. Les données incluses dans le bilan carbone concernent toutes les usines courrier sauf celles de Singapour et de l'Australie. N'est considérée pour le reporting de la DPEF uniquement la gestion des déchets des usines France et Etats-Unis, qui représentent 97% de l'activité de l'ensemble des usines courrier du Groupe. Il est à noter que ces usines génèrent une grande quantité de déchets (rebut de papier, carton et encre), par rapport aux déchets des bureaux.

Quantité de déchets recyclés : inclut le recyclage des rebuts de papier, carton, bois, plastique et encre. Pour la France, les données proviennent de rapports fournis par le prestataire de tri (Chimirec pour l'encre et Paprec pour papier/carton/plastique). Pour les Etats-Unis, le prestataire a établi une moyenne de poids par rapport à la taille des containers utilisés par l'usine, appliqué cette moyenne au nombre de containers enlevés sur l'année, et estimé le poids des déchets récoltés sur le site de l'usine courrier américaine.

Quantité de déchets valorisés énergétiquement : inclut des déchets plastiques, le bois et les matériaux souillés qui sont incinérés et valorisés énergétiquement.

Bureaux : pour la France uniquement. Le prestataire de recyclage des déchets pour les bureaux d'Esker SA à Villeurbanne fournit chaque trimestre des rapports d'activité ainsi que la quantité de déchets valorisés. La quantité annuelle correspond à l'addition de ces quantités.

Les DIB (déchets industriels banals) ne sont pas inclus dans les données présentées dans la section « Gestion des déchets et économie circulaire » car leur suivi n'est pas possible pour le moment puisque géré par la collectivité ; l'estimation des déchets DIB par salarié n'est pas significative (130kg par salarié, soit 2% de la quantité de déchets totale générée). Une estimation plus fine sera faite pour les années suivantes.



TRANSPORT ET MOBILITÉ DES SALARIÉS

Nombre de voitures hybrides dans la flotte automobile : le nombre de voitures hybrides ou électriques dans la flotte automobile est déterminé par le détail des véhicules mentionnés sur les contrats de location longue durée. Sont pris en compte les véhicules effectivement livrés sur la période et pas uniquement mis à disposition par le prestataire (il y a parfois un léger décalage entre les deux). Les filiales américaine, allemande (hors e-Integration), Asie et Australie n'ont pas de flotte de véhicules de société.

Filiale	2018	2019	2020	2021
France	2 / 39	4 / 44	12 / 47	18 / 47
Royaume-Uni	1 / 8	1 / 8	3 / 8	7 / 8
Allemagne (e-int)	0 / 7	1 / 6	1 / 6	1 / 5
Espagne	2 / 5	6 / 6	7 / 7	9 / 9
Italie	0 / 4	0 / 6	0 / 6	0 / 7
TOTAL	5 / 63	12 / 70	23 / 74	35 / 76

Nombre de salariés bénéficiant de la prime transport : correspond au nombre de salariés France ayant bénéficié du remboursement de leur abonnement TCL (transports en commun lyonnais).

Montant total remboursé via la prime transport : correspond au montant total versé aux salariés France ayant bénéficié du remboursement de leur abonnement TCL (transports en commun lyonnais).

Nombre de salariés bénéficiant du forfait mobilité durable : correspond au nombre de salariés France ayant bénéficié du remboursement de leur frais de déplacements en transports en commun ou en vélo.

Montant total remboursé via le forfait mobilité durable : correspond au montant total versé aux salariés France ayant bénéficié du remboursement de leurs frais de déplacements en transports en commun ou en vélo.

Pourcentage des salariés ayant la possibilité de télétravailler : la majorité des salariés du groupe peuvent travailler à distance ; seuls les salariés des usines courrier sont nécessairement présents à leur poste pour pouvoir accomplir leur mission.

Montant versé aux salariés pour faciliter le travail à domicile : correspond aux primes versées lorsque le télétravail était obligatoire.

Répartition des moyens de transport principaux des salariés pour leurs déplacements domicile-travail : une enquête sur les déplacements domicile-travail des collaborateurs a été menée dans le cadre de l'établissement du bilan carbone du Groupe. Cette enquête a permis d'évaluer la répartition des moyens de transport utilisés par les salariés.

IMPACT ÉCOLOGIQUE DU NUMÉRIQUE

Part de CA des clients sur Azure : le chiffre d'affaires généré par les clients ayant des contrats hébergés sur les tours Microsoft Azure (abonnement et trafic, le service est exclu) représente environ 30 M€ sur un total de 134 M€ de chiffre d'affaires, soit 22,6% du chiffre d'affaires d'Esker en 2021.

Power Usage Effectiveness (PUE) des datacenters : les indicateurs de l'efficacité énergétique des datacenters renseignés ont été trouvés sur les sites internet, déclarations officielles, ou fournis directement par les fournisseurs (Microsoft Azure, Equinix, Colt, CDW).

Quantité de DEEE valorisée : les DEEE usagés ou en fin de vie sont collectés et éliminés par des professionnels et comprennent les serveurs informatiques, les commutateurs réseau, les ordinateurs (portables et de bureau), les écrans, les imprimantes, les chargeurs de batterie, les adaptateurs et les appareils électriques.



ATTESTATION D.P.E.F.

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2021

A l'Assemblée Générale des actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société ESKER (ci-après « entité »), désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1048 (Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1048, portée disponible sur www.cofrac.fr), et en cours d'adaptation de notre système de management dans le cadre de l'évolution des modalités de notre accréditation décidée par le Cofrac (passage de la norme ISO 17020 à ISO 17029), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion groupe 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.

CONCLUSION

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la Déclaration est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

PRÉPARATION DE LA DÉCLARATION

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité.

LIMITES INHÉRENTES À LA PRÉPARATION DE L'INFORMATION LIÉE À LA DÉCLARATION

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

RESPONSABILITÉ DE L'ENTITÉ

Il appartient à la Direction :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxinomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

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 ».



Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière d'informations prévues par le plan de vigilance et lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES ET DOCTRINE PROFESSIONNELLE APPLICABLE

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

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

MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre février et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de douze semaines.

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 une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions en charge des finances, des ressources humaines, de l'environnement, du marketing et des achats.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations. Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques.
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ; et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes¹ par la conduite de travaux au niveau de l'entité consolidante.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration.
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;



- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants², 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 ou d'autres moyens de sélection, 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 contributrices³ et couvrent entre 36% et l'ensemble des données consolidées sélectionnées pour ces tests.
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 30 avril 2022

L'un des commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIÉS



Arnaud de GASQUET

¹ Politique achats responsable, existence d'un code de conduite RSE pour les fournisseurs, taux de recommandation, projets de reforestation.

² Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian, part de salariés sensibilisée au code de conduite des affaires et à la lutte contre la corruption (France), taux de salariés ayant suivi une formation en ligne de sensibilisation à la sécurité et à la protection des données avec succès, effectif (total/genre/contrats/temps plein/partiel), démission, taux de rotation, nombre de recrutements (total/genre/contrats), taux de recommandation, taux de formation externe, taux de fréquence, taux de sévérité, taux d'absentéisme, écart de rémunération H/F, quantité totale d'émissions de CO2 scope 1/2/3, émissions CO2/CA, Consommation électricité, quantité déchets recyclés/non recyclés (usine courrier France et Etats-Unis), quantité DEE valorisée en France.

³ Entité : Esker France, Esker Etats-Unis, Esker Australie.





ESKER FRANCE — SIEGE SOCIAL

Esker SA
113 Boulevard de Stalingrad
69100 Villeurbanne
France

Tél. • +33 (0) 4 72 83 46 46
Fax • +33 (0) 4 72 83 46 40
E-mail • info@esker.fr

esker.fr

ETATS-UNIS

Esker Inc.
1850 Deming Way
Suite 150
Middleton, WI 53562

Tel. • +1 800.368.5283
Fax • +1 608.828.6001
Email • info@esker.com

esker.com

ESKER DANS LE MONDE

Allemagne • esker.de
Australie • esker.com.au
Espagne • esker.es
Italie • esker.it
Malaisie • esker.com.my
Royaume-Uni • esker.co.uk
Singapour • esker.com.sg

