



# Esker Impact Report 2023

**Déclaration de performance  
extra-financière (D.P.E.F.)**

Extrait du Document d'Enregistrement Universel 2023  
*1er janvier 2023 – 31 décembre 2023*



## Message de Jean-Michel Bérard



### Assurer la création d'un écosystème vertueux

"Chez Esker, nous articulons nos actions autour du principe de "croissance à somme positive". Le succès et la croissance à long terme ne s'obtiennent jamais au détriment d'un tiers. La croissance doit servir l'entreprise, mais également toutes ses parties prenantes : clients, employés, fournisseurs sans oublier la protection de la planète et de l'environnement.

En 2023, Esker a poursuivi sa trajectoire de succès, réalisant une croissance des ventes de 12 % tout en obtenant les meilleurs scores auprès des agences de notation ESG. Cette performance témoigne de l'efficacité de notre modèle de création de valeur, à la fois rentable et responsable. Côté ESG, nous avons mis en place une feuille de route ambitieuse dans laquelle nous nous engageons à redoubler d'efforts pour atteindre nos objectifs autour des 4 axes suivants : agir de manière éthique et responsable, développer la confiance des clients, valoriser le capital humain et contribuer à la protection de la planète.

Nous plaçons l'ESG au cœur de notre stratégie depuis plusieurs années et nous sommes fiers d'avoir obtenu, à nouveau, de belles distinctions pour nos actions. Parmi celles-ci, nous avons décroché le plus haut niveau de distinction décerné par EcoVadis : la médaille de Platine. Nous avons significativement amélioré notre score sur les volets social et éthique par rapport à 2022 (+10 points), nous permettant d'atteindre un score global de 81/100. Cette reconnaissance place Esker dans le top 1 % des entreprises évaluées, tous secteurs confondus. Esker se classe aussi parmi les leaders du classement Ethifinance ESG Ratings avec un score de 75/100 en 2023.

Nous avons également renouvelé notre engagement auprès du Global Compact des Nations Unies dont nous soutenons les principes qui font partie intégrante de la culture d'Esker et de ses activités.

Je suis plus que jamais convaincu qu'il n'est pas de croissance durable sans écosystème vertueux. Notre réussite et la réduction de notre impact ne seraient pas réalisables sans la pleine implication de nos équipes à travers le monde et l'engagement de nos parties prenantes. Nous allons plus que jamais poursuivre nos efforts collectivement pour un avenir plus juste et plus durable."

### Jean-Michel Bérard

Fondateur et Président du Directoire d'Esker



# Sommaire

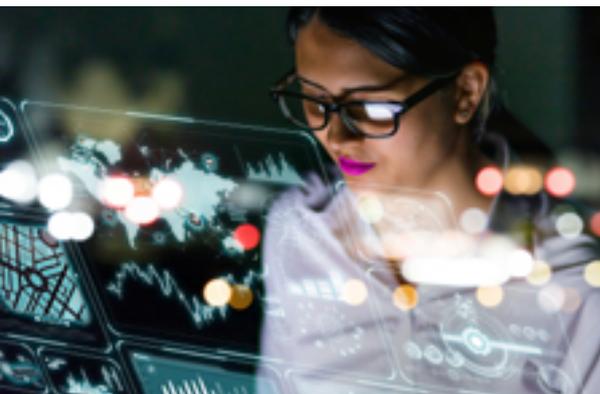


CLIQUEZ SUR CE PICTO POUR REVENIR  
À LA TABLE DES MATIÈRES

<b>Intégrer l'ESG aux activités d'Esker</b> .....	<b>8</b>
A propos d'Esker .....	8
La feuille de route ESG d'Esker .....	17
Risques et enjeux extra-financiers .....	19
Gouvernance de l'ESG .....	21
Contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD) .....	22
Évaluation par des tiers indépendants .....	24
<b>1 - Agir de manière éthique et responsable</b> .....	<b>26</b>
Caractéristiques de la gouvernance d'entreprise .....	27
Éthique et conformité .....	28
Chaîne d'approvisionnement responsable .....	30
Engagement auprès des communautés .....	31
<b>2 - Développer la confiance des clients</b> .....	<b>34</b>
Sécurité et protection des données .....	35
Innovation et satisfaction des clients .....	36
<b>3 - Valoriser le capital humain</b> .....	<b>38</b>
Caractéristiques et politique sociale .....	39
Attractivité et rétention des talents .....	40
Gestion des carrières et développement des compétences .....	44
Santé et sécurité au travail .....	46
Égalité des chances, diversité et inclusion .....	48
<b>4 - Contribuer à la protection de la planète</b> .....	<b>50</b>
Empreinte carbone et efficacité énergétique .....	51
Mobilité des salariés et télétravail .....	54
Gestion des déchets et économie circulaire .....	56
Impact écologique du numérique .....	57
<b>Détails du rapport</b> .....	<b>59</b>
<b>Détails et méthode de calcul des indicateurs clés</b> .....	<b>60</b>
Indicateurs de gouvernance .....	60
Indicateurs commerciaux .....	63
Indicateurs sociaux .....	64
Indicateurs environnementaux .....	71
<b>Attestation D.P.E.F</b> .....	<b>76</b>



# 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 énoncées 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.

## Champ couvert et omissions :

Conformément aux obligations de l'Ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et du Décret n°2017-1265 du 9 août 2017, et des modifications des articles 225-105 et 225-102-1 du code de Commerce, nous traitons dans cette Déclaration de Performance Extra-Financière des thématiques relatives aux enjeux sociaux, environnementaux, sociétaux, culturels et sportifs. Informations sur les facteurs de durabilité :

- Accords collectifs et leurs impacts : page 43
- Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité : pages 48 et 49
- Handicap : page 49
- Emploi, l'organisation du travail, la santé et la sécurité, les relations sociales, la formation, l'égalité de traitement : pages 39 à 49
- Economie circulaire : page 56
- Gaspillage alimentaire : page 56
- Lutte contre la précarité alimentaire : page 33
- Respect du bien-être animal : non concerné au vu des activités d'Esker
- Respect d'une alimentation responsable, équitable et durable : non concerné au vu des activités d'Esker
- Respect des droits de l'homme : page 28
- Lutte contre la corruption et l'évasion fiscale : pages 28 et 29
- Pollution (eau, air, sol...) : pages 51 à 58
- Changement climatique (contribution, adaptation) : pages 51 à 58
- Protection de la biodiversité : pages 51 à 58
- Promotion du lien Nation-armée et soutien de l'engagement dans les réserves : non concerné au vu des activités d'Esker
- Sous-traitance et fournisseurs : pages 30 et 31



# Intégrer l'ESG aux activités d'Esker

## À propos d'Esker

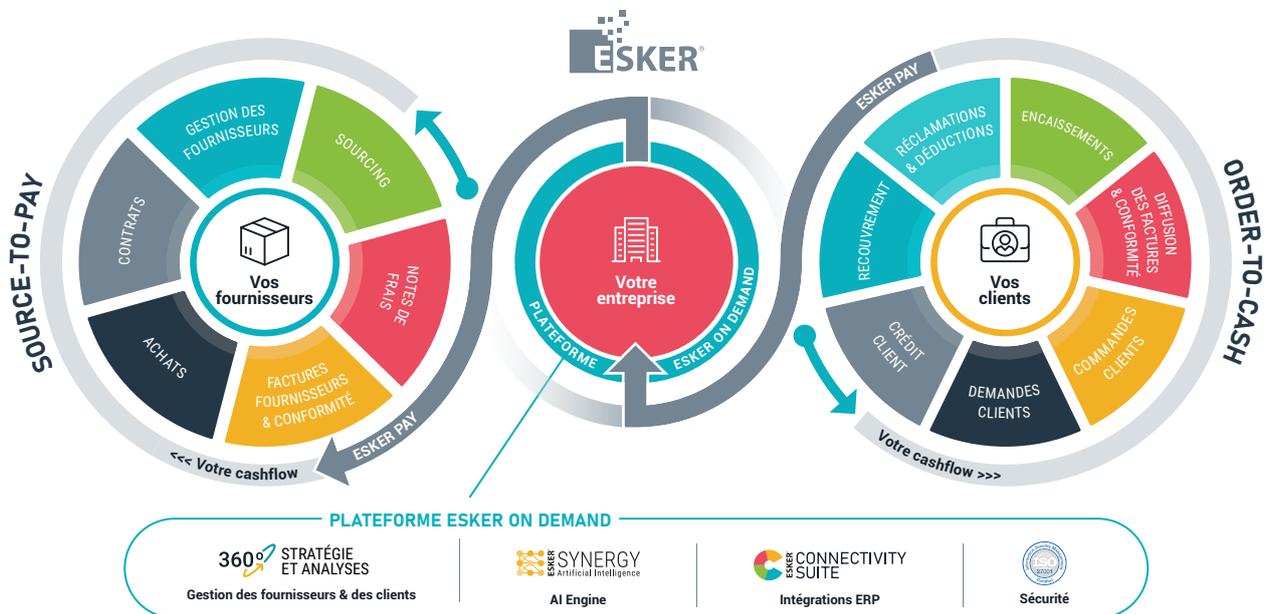
### Notre métier

La présentation détaillée 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 82 % du chiffre d'affaires d'Esker en 2023. Les 18 % restants correspondent à des services d'implémentation et à quelques ventes résiduelles de licences et de contrats de maintenance et support associés.

### 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 Source-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. Esker améliore la relation client en offrant un service plus rapide, avec moins d'erreurs et en totale transparence. Esker consolide les écosystèmes fournisseurs en leur offrant davantage de transparence et en réduisant les délais de paiement.

Enfin, Esker minimise l'impact de ses solutions sur la planète en réduisant l'usage du papier et en opérant ses solutions dans le Cloud.

ETI française dont le siège social est situé à Lyon, Esker compte 1 042 salariés dans 14 pays. L'entreprise a réalisé 179 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2023, dont 65 % à l'international. Le chiffre d'affaires se répartit comme suit :

- 146,7 M€ de SaaS,
- 28,3 M€ de Consulting,
- 3,5 M€ de produits historiques.

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



## Répartition des collaborateurs

	2021		2022		2023	
France	432	51,49 %	491	51,52 %	522	50,10 %
Benelux	-	-	-	-	4	0,38 %
Royaume-Uni	25	2,98 %	35	3,67 %	41	3,93 %
Royaume-Uni Market Dojo	-	-	-	-	37	3,55 %
Allemagne	14	1,67 %	19	1,99 %	26	2,50 %
Allemagne e-Integration	44	5,24 %	45	4,72 %	39	3,74 %
Italie	16	1,91 %	22	2,31 %	24	2,30 %
Espagne	26	3,10 %	30	3,15 %	34	3,26 %
Australie	23	2,74 %	25	2,62 %	26	2,50 %
Asie	34	4,05 %	37	3,88 %	35	3,36 %
Americas	225	26,82 %	249	26,13 %	254	24,38 %
<b>TOTAL</b>	<b>839</b>	<b>100 %</b>	<b>953</b>	<b>100 %</b>	<b>1 042</b>	<b>100 %</b>

## 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 1 042 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.



**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 adaptons 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.

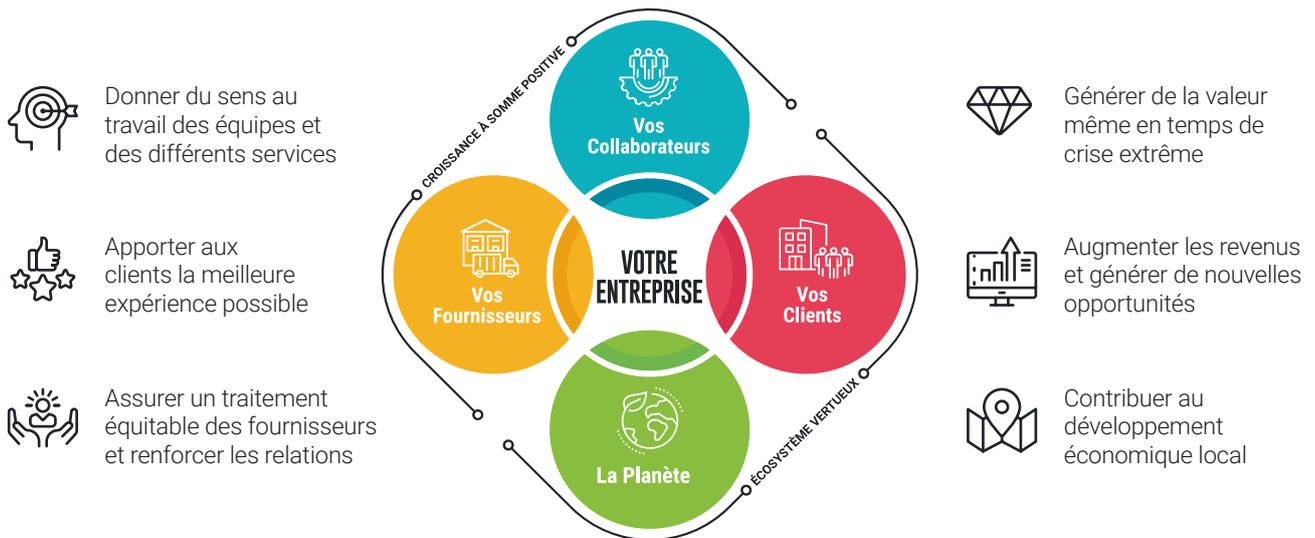


## Responsabilité et impact des produits

La réussite d'une entreprise ne se limite pas à ses résultats financiers et ne peut pas se faire aux dépens de ses parties prenantes. Renforcer les liens au sein des écosystèmes des entreprises est un enjeu vital pour bâtir 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 les secteurs d'activité de générer une croissance qui profite à toutes les parties prenantes : collaborateurs, clients, fournisseurs et l'ensemble de son écosystème.

## #PositiveSumGrowth



## 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 à chacun 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."**

SUSANA LÓPEZ, FRONT-OFFICE RETAIL CUSTOMER SERVICE MANAGER, GBFOODS

## Donner du sens aux collaborateurs

Les solutions d'Esker débarrassent les équipes du back office des entreprises de tâches chronophages et automatisables pour leur permettre de se consacrer à des missions à plus forte valeur ajoutée, 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

■ ■ ■ **"Depuis la mise en place de la solution Esker, l'équipe en charge de la trésorerie subit beaucoup moins de stress pour rapprocher quotidiennement les paiements. Grâce à Esker, nous gagnons des heures chaque jour, ce qui permet à l'équipe de se concentrer sur d'autres tâches et de monter en compétence sur de nouvelles missions."**

PAMELA ROCHESTER, CHEF D'EQUIPE OPÉRATIONNELLE, LAMINEX

## 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).\*

■ ■ ■ **"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

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



**"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

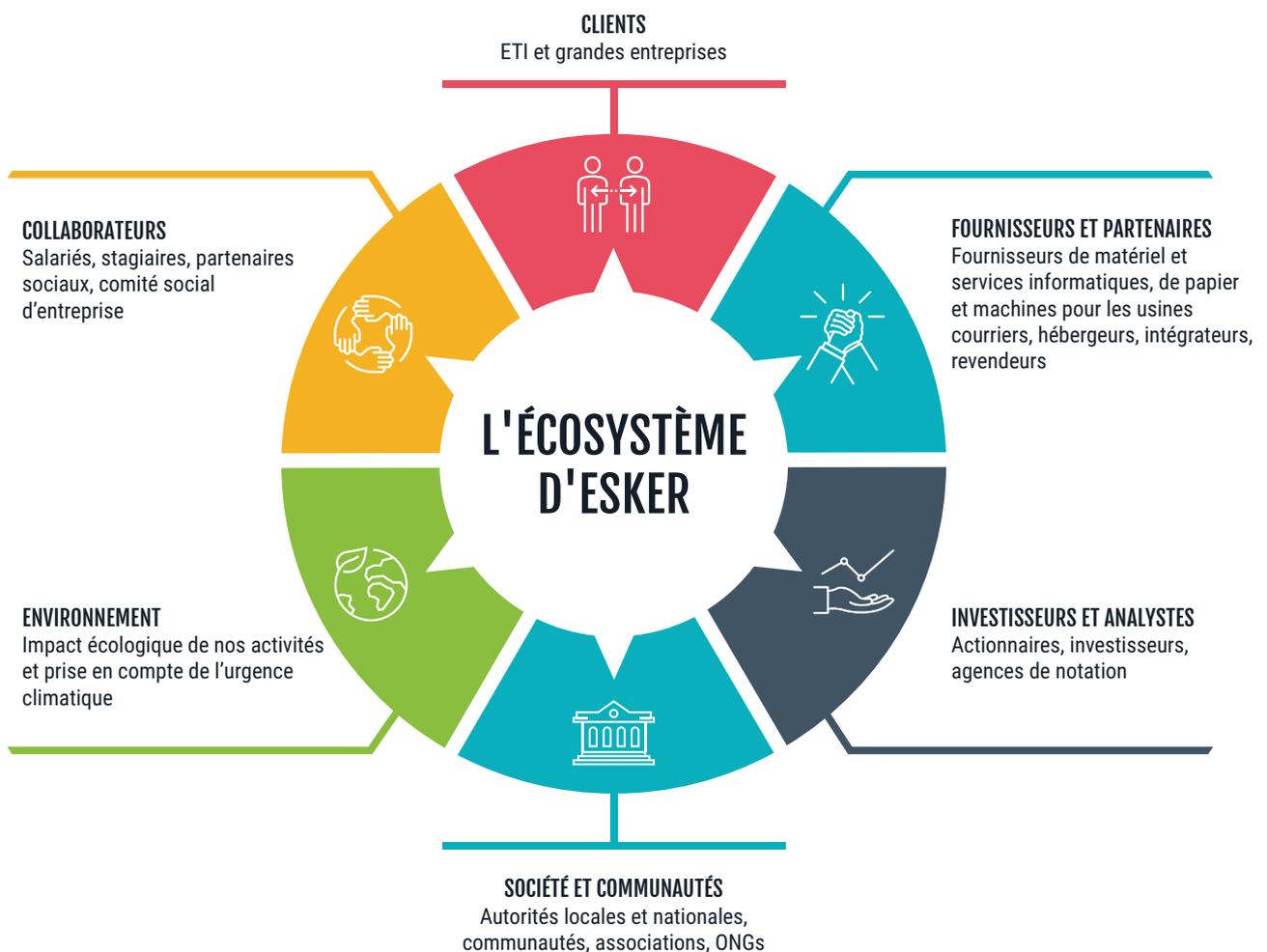
**"Esker nous a aidé à faire comprendre les bénéfices de la dématérialisation à nos clients et à les embarquer dans notre démarche de réduction de notre impact environnemental et de valorisation des équipes."**

SYLVAIN CALVIAC, CHIEF FINANCE OFFICER, ISEKI FRANCE S.A.S



## 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 sans oublier l'environnement. La qualité des relations et l'éthique avec laquelle 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 : 10 922 K€ ; Trésorerie : 48 773 K€, soit une trésorerie nette Groupe de 37 851 K€ au 31/12/2023
- **Confiance des marchés** - Capitalisation boursière de 0,9 Milliard d'Euros au 31/12/2023
- **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 des talents, développement des collaborateurs** - 1 042 salariés répartis dans 14 pays
- **Investissements en R&D, innovation** - Dépenses en R&D sur 2023 : 9,0 % du CA
- **Partenariats stratégiques et anticipation des évolutions technologiques** - réseaux de partenaires revendeurs et intégrateurs



### Capital social et environnemental

- **Solutions leaders sur leurs marchés**, répondant aux besoins clients et aux évolutions sociétales des entreprises - 2 500 clients et 850 000 utilisateurs
- **Respect de l'éthique et de la réglementation** - 0 plainte reçue pour non-respect du RGPD
- **Utilisation responsable des ressources naturelles** - 9 290 t.CO2.e émises au niveau global en 2023



## Notre activité



### 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**

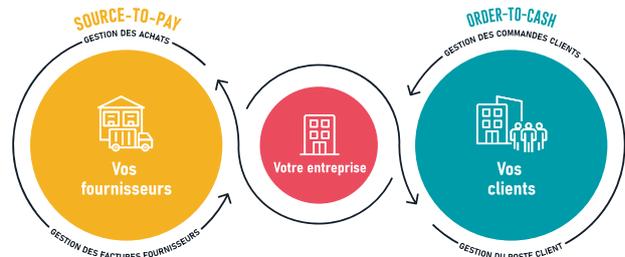
850 000+ utilisateurs sur la plateforme EoD

• **Solutions Order-to-Cash et Source-to-Pay**

1 milliard de transactions annuelles sur EoD



### Implantations



## Notre gouvernance



### Conseil de Surveillance

**100 %**  
taux d'indépendance  
des membres du  
Conseil de Surveillance

**100 %**  
taux moyen de participation  
aux réunions du  
Conseil de Surveillance

**50 %**  
part des femmes au  
Conseil de Surveillance



### Les Comités du Conseil

**Comité d'audit :**

Jean-Pierre Lac, Marie-Claude Bernal

**Comité nomination et rémunération :**

Marie-Claude Bernal, Nicole Pelletier-Perez

**Comité ESG :**

Nicole Pelletier-Perez, Jean-Pierre Lac

**Comité cybersécurité :**

Steve Vandenberg, Nicole Pelletier-Perez



### Membres du Directoire

**Jean-Michel Bérard - Président**

Fondateur, Président Directeur Général (CEO)

**Emmanuel Olivier**

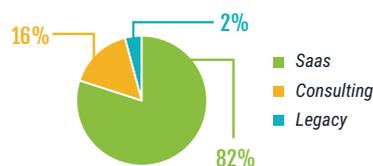
Directeur des Opérations Groupe



## Création de valeur et impact



• **Chiffre d'affaires 2023** : 179 M€ (+14 % par rapport à 2022) dont 65 % à l'international - 82 % SaaS - 16 % Consulting - 2 % Legacy



### Collaborateurs

- Satisfaction et bien-être au travail : 87,9 % des salariés recommandent Esker comme entreprise où travailler
- Budget de formation : 1 094 K€
- Masse salariale : 114 776 K€



### Clients

- Satisfaction Client - Score NPS : +70,36
- Disponibilité des services : 99,938 %
- Bénéfices sur leur écosystème d'entreprise
- Programme de reconnaissance :



### Société et communautés

- Conduite des affaires et lutte contre la corruption : 98,8 % des salariés sensibilisés
- Egalité hommes-femmes - Index Pénicaud : 91/100 (France uniquement)
- Mécénat et philanthropie : 330,4 K€ pour soutenir la culture et l'éducation
- Création d'emploi : 52 en 2023



### 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
- 14 % de croissance en 2023 (contre 18 % en 2022)
- 17,3 % de profitabilité (EBE) en 2023 (contre 21,3 % en 2022)
- 10,0 % de taux de marge opérationnelle



## La feuille de route ESG d'Esker

La stratégie ESG 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 de 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 au travail, 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.

En 2022, Esker a travaillé sur la formalisation de sa feuille de route, alignée avec les 4 piliers de la stratégie ESG de l'entreprise. Cette feuille de route présente les engagements et ambitions de l'entreprise, ainsi que les indicateurs clés de performance et objectifs à horizon 2027.

Enjeux	Engagements	Indicateurs clés	Référence 2022	Référence 2023	Objectifs 2025	Objectifs 2027	OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
<b>Agir de manière éthique et responsable</b>							
<b>Gouvernance éthique et conformité</b>	Agir de manière transparente et exemplaire à tous les niveaux de l'organisation, et dans toutes les filiales, en promouvant une culture d'intégrité et de conduite éthique	Formation des collaborateurs à la politique de conduite des affaires et de lutte contre la corruption	98,13 % (France uniquement)	98,8 % (France uniquement)	100 % des collaborateurs formés (périmètre France)	100 % des collaborateurs formés (périmètre Groupe)	 
<b>Chaîne d'approvisionnement responsable</b>	S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards éthiques et responsables et engagés pour le développement durable	Volume d'achat du Groupe couvert par une évaluation ESG	60 principaux fournisseurs en France	70 principaux fournisseurs en France	50 % du volume d'achat (périmètre France)	50 % du volume d'achat (périmètre Groupe)	 
<b>Engagement auprès des communautés</b>	Apporter un soutien financier et humain aux organismes culturels et éducatifs ainsi qu'aux communautés et associations locales	Nombre d'heures utilisées par les salariés sur leur temps de travail pour des actions associatives	225 h (France et États-Unis)	598 h (France et États-Unis)	500 h (France et États-Unis)	1 000 h (périmètre Groupe)	 



Enjeux	Engagements	Indicateurs clés	Référence 2022	Référence 2023	Objectifs 2025	Objectifs 2027	
<b>Développer la confiance des clients</b>							
<b>Sécurité et protection des données</b>	Protéger les données clients contre les menaces internes et externes	Certification ISO 27001	Certification ISO 27001:2013 de la plateforme EoD	Certification ISO 27001:2013 de la plateforme EoD	Obtenir la nouvelle certification ISO 27001:2022	Maintenir la certification ISO 27001:2022 (1)	
<b>Innovation et satisfaction des clients</b>	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	Score NPS clients	+67,18	+70,36	Maintenir un NPS score > +50	Maintenir un NPS score > +53 (2)	
<b>Valoriser le capital humain</b>							
<b>Attractivité et fidélisation des talents</b>	Attirer de nouveaux talents et fidéliser les salariés grâce à une politique sociale favorisant le bien-être au travail	Part de l'effectif recommandant Esker comme entreprise où travailler	91,4 %	87,9 %	Maintenir un taux de satisfaction > 90 %	Maintenir un taux de satisfaction > 90 %	
<b>Gestion de carrières et développement des compétences</b>	Offrir aux salariés des opportunités de formation et des perspectives de carrières	Nombre moyen d'heures de formation par salarié	25,48 heures	32,56 heures	28 heures	33 heures	
<b>Santé et sécurité des collaborateurs</b>	Garantir un environnement de travail sain en prévenant des risques	Taux d'absentéisme	1,7 %	1,7 %	Maintenir un taux d'absentéisme < 2 %	Maintenir un taux d'absentéisme < 2 %	
<b>Égalité des chances, diversité et inclusion</b>	Promouvoir une culture de la diversité et de l'inclusion, représentative de la philosophie d'Esker en matière d'égalité des chances	Part des femmes dans les effectifs	31,48 %	32,44 %	33 %	34 %	

(1) Le maintien de la certification ISO 27001:2022 implique de procéder à une amélioration continue et de répondre aux 21 nouvelles exigences de la nouvelle édition de la norme, dans un environnement en croissance chez Esker.

(2) Le score NPS se situe dans une fourchette de -100 à +100. 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, après avoir eu une interaction humaine avec un collaborateur Esker. Le Score NPS moyen du secteur du Saas se situe à +30 (Source : Benchmark NPS 2020 réalisé par Retently).



Enjeux	Engagements	Indicateurs clés	Référence 2022	Référence 2023	Objectifs 2025	Objectifs 2027	OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
<b>Contribuer à la protection de la planète</b>							
<b>Empreinte carbone et efficacité énergétique</b>	Limiter l'impact écologique de l'entreprise en diminuant ses consommations énergétiques et ses émissions de gaz à effet de serre	Quantité totale d'émissions de CO2 (t.CO2e)	4 409 t.CO2e	9 290 t.CO2e	Suite au changement d'outil entre Sustainability Cloud et Greenly pour le calcul du Bilan Carbone d'Esker courant 2023, le projet de définition des objectifs de réduction des émissions carbone sera initié en 2024.		 
<b>Mobilité des salariés et télétravail</b>	Limiter les déplacements professionnels et promouvoir les transports doux auprès des salariés	Déplacements professionnels (t.CO2e)	808 t.CO2e	1 663 t.CO2	Suite au changement d'outil entre Sustainability Cloud et Greenly pour le calcul du Bilan Carbone d'Esker courant 2023, le projet de définition des objectifs de réduction des émissions carbone sera initié en 2024.		 
<b>Gestion des déchets et économie circulaire</b>	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	Déplacements professionnels (t.CO2e)	13 % des sites ayant mis en place le tri et le recyclage des déchets (2 sites sur 13)	57 % des sites ayant mis en place le tri et le recyclage des déchets (8 sites sur 14)	30 %	70 %	
<b>Impact écologique du numérique</b>	Prolonger la durée de vie du matériel informatique et choisir des hébergeurs de datacenters transparents sur leur empreinte écologique et engagés pour la cause environnementale	Durée de vie moyenne du matériel informatique par salarié	5 ans (France et Amériques)	5,3 ans (France et Amériques)	5 ans et 2 mois (périmètre Groupe)	5 ans et 6 mois (périmètre Groupe)	

## Risques et enjeux extra-financiers

### Identification des risques avec les parties prenantes

La création d'un comité ESG au niveau du Conseil de Surveillance 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 ESG 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 ESG, 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, afin de s'assurer de la cohérence de la démarche ESG de l'entreprise avec les valeurs et attentes de ses salariés.

### Partenaires et fournisseurs

Les risques ESG 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 ESG en fonction des attentes des parties prenantes externes.

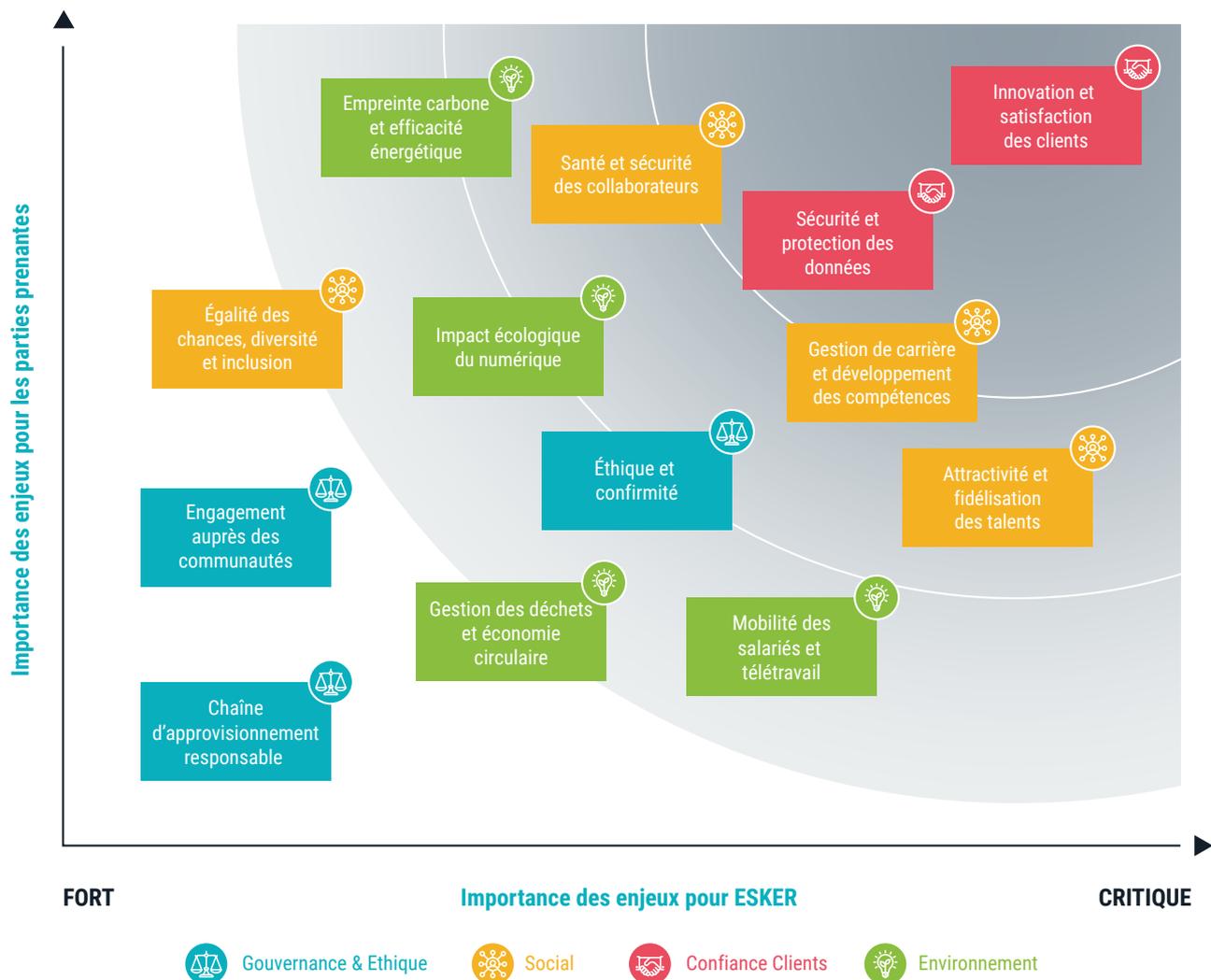
### Société et pouvoirs publics

La réglementation qui évolue rapidement sur les sujets liés à l'ESG pousse Esker à faire adapter ses priorités parmi les risques ESG identifiés.

## Consolidation et matrice de matérialité

Les risques extra-financiers sont consolidés au sein d'une matrice de matérialité par le comité ESG, 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 ESG, 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.

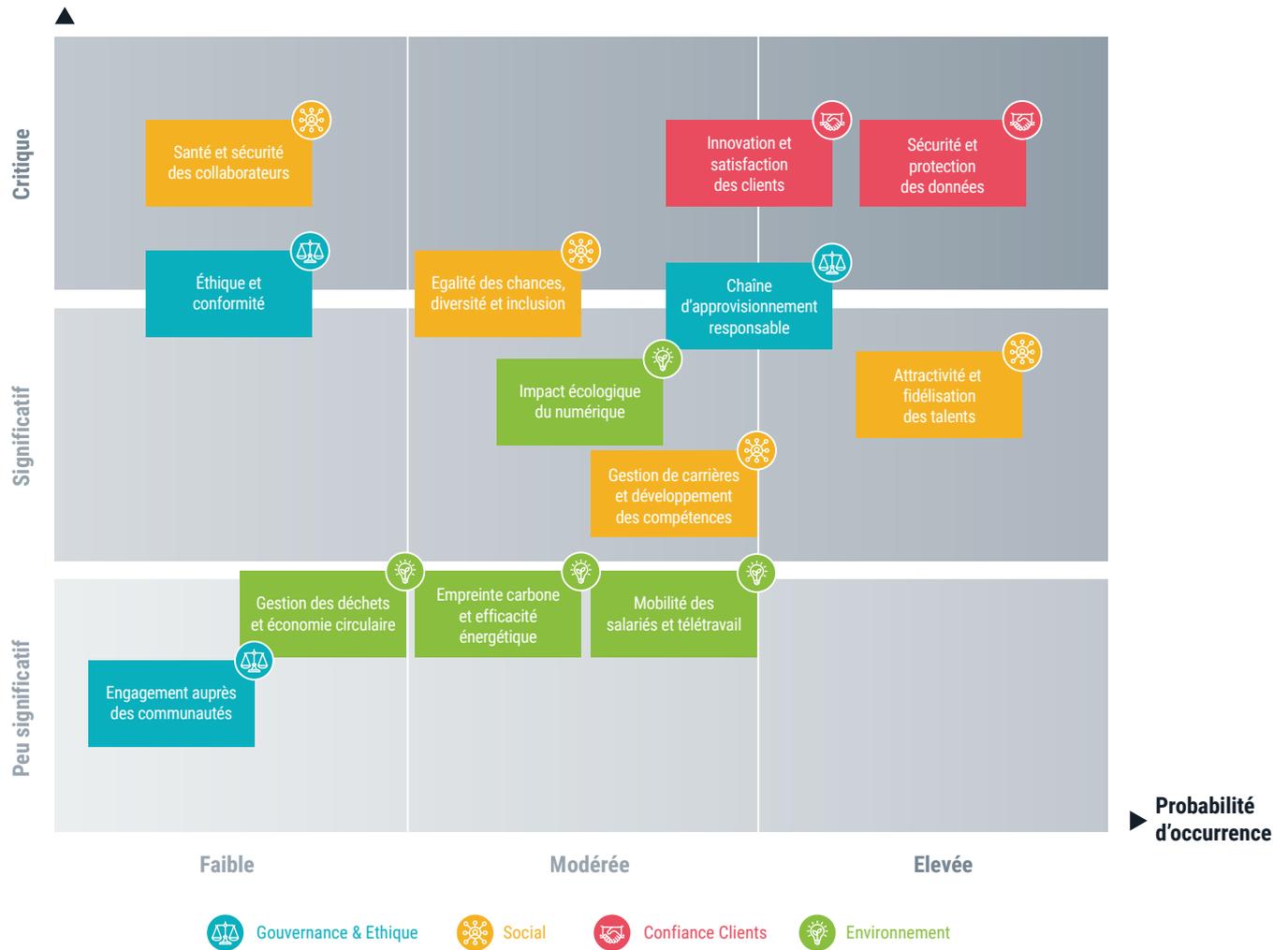
## Cartographie des risques extra-financiers

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 été révisée en 2022. 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 :

**Impacts potentiels**



**Directive européenne CSRD**

La Directive européenne CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), publiée en 2022 au Journal Officiel de l'Union européenne, entrera progressivement en application à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024. Cette nouvelle directive, qui viendra remplacer la NFRD (Non-Financial Reporting Directive), a pour objectif principal d'harmoniser le reporting de durabilité des entreprises et d'améliorer la disponibilité et la qualité des données ESG publiées.

Esker fait partie des entreprises soumises à cette nouvelle directive et devra publier, à compter de 2026, des informations détaillées en matière sociale, environnementale et de gouvernance. Ce reporting portera sur l'exercice 2025.

Dans une démarche d'anticipation et de préparation à la mise en conformité avec la nouvelle Directive CSRD, Esker a mis en place une équipe projet dédiée et a fait appel à un cabinet de conseil pour l'accompagner. Dès 2024, Esker sera en mesure de publier sa matrice de double matérialité et aura également réalisé une étude comparative entre sa DPEF actuelle et les attendus liés à la CSRD.

Courant 2024, Esker sera également en mesure de publier la part de ses activités alignées avec la taxonomie verte européenne.

**Gouvernance de l'ESG**

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 Environnementales, Sociales et de Gouvernance (ESG). Esker le fait d'autant plus volontiers que 2 points de l'ESG la concernent plus particulièrement.

- Au niveau environnemental, son activité de traitement de données peut soulever des questions sur la consommation en énergie des datacenters. 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 l'ESG et mettre en place des actions pour améliorer la performance du Groupe en la matière.



## Comité ESG du Conseil de Surveillance

Un comité ESG 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 d'ESG 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 ESG, les actions et résultats obtenus sont présentés annuellement à ce comité par la Responsable ESG du Groupe. Ce comité, composé de deux membres du Conseil de Surveillance, Mme Pelletier-Perez et M. Lac, contribue ainsi au bon déroulé de l'ESG chez Esker, avec notamment l'inclusion d'un critère ESG dans la rémunération variable du PDG et du Comité de Direction à hauteur de 15 %. La prime liée aux critères ESG est basée sur l'obtention d'un score EcoVadis de 74/100 ou plus, sur la présence d'au moins deux femmes parmi les dix plus hautes rémunérations et sur la présence d'au moins 20 % de femmes dans le comité de direction.

## Comité ESG

Un comité ESG 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 ESG, se réunit une fois par mois au siège lyonnais du Groupe et couvre les responsabilités suivantes :

- Examiner la stratégie ESG du Groupe et le déploiement des initiatives dans ce domaine ;
- Examiner les engagements du Groupe en matière d'ESG en fonction des enjeux propres à l'activité et aux objectifs du Groupe ;
- Évaluer 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 Actions Environnementales et Sociétales (AES)

Au siège, un comité d'Actions Environnementales et Sociétales, composé du Responsable Services Généraux, de la Responsable ESG 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 ESG régulièrement organisées par l'entreprise pour permettre aux salariés de participer à des actions associatives sur leur temps de travail.

## Correspondants ESG au sein des filiales

Des correspondants ESG, 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.

## Contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD)



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 :





### 3 - Bonne santé et bien-être

- Promotion du bien-être au travail
- Initiatives sociales et associatives
- Santé et sécurité des salariés
- Flexibilité au travail



### 4 - Éducation de qualité

- Initiatives auprès d'établissements scolaires
- Plan de formation des collaborateurs
- Plateforme de formation interne Esker University



### 5 - Égalité entre les sexes

- Promotion de l'égalité hommes-femmes
- Lutte contre les discriminations et le harcèlement



### 8 - Travail décent et croissance économique

- Travail intelligent
- Promotion des écosystèmes économiques
- Relations clients-fournisseurs durables



### 9 - Industrie, innovation, infrastructure

- Transformation numérique
- Digitalisation et automatisation des processus documentaires



### 12 - Consommation et production responsables

- 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



### 13 - Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

- Réduction de l'empreinte carbone des activités de l'entreprise
- Green IT



### 16 - Paix, justice et institutions efficaces

- Réduction des risques de fraude
- Sécurité et protection des données
- Éthique et conformité
- Lutte contre la corruption



## Évaluation par des tiers indépendants

En 2023, Esker a marqué une très forte progression sur sa performance ESG, comme asserté par ces principales agences de notation extra-financière : EcoVadis, MSCI, Ethifinance, Moody's et Sustainalytics.

	Score Esker	Min	Max
	81/100	0	100
	75/100	0	100
	53/100	0	100
	A	CCC	AAA
	16.9	40+	0

### 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. En 2023, Esker a obtenu le score de 81/100, plaçant l'entreprise dans le top 1 % des entreprises évaluées par la plateforme.



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

	2021	2022	2023
<b>Score Global</b>	<b>74/100</b>	<b>74/100</b>	<b>81/100</b>
<b>Environnement</b>	70/100	70/100	70/100
<b>Social et Droits de l'Homme</b>	80/100	80/100	90/100
<b>Éthique</b>	70/100	70/100	80/100
<b>Achats Responsables</b>	60/100	60/100	60/100

### EthiFinance ESG ratings

EthiFinance ESG Ratings est l'agence de notation du groupe EthiFinance spécialisée dans la notation des performances ESG des petites et moyennes entreprises cotées sur les marchés européens. EthiFinance ESG Ratings évalue les entreprises selon un référentiel d'environ 140 critères répartis en 4 piliers : Environnement, Social, Gouvernance et Parties Prenantes Externes.



Grâce à une progression de son score global de 15 points en trois ans, Esker atteint cette année la note de 75/100.

Site internet : <https://www.ethifinance.com/fr/services/esg/ethifinance-esg-ratings>

	2021	2022	2023
<b>Score Global</b>	<b>60/100</b>	<b>67/100</b>	<b>75/100</b>
<b>Gouvernance</b>	49/100	64/100	64/100
<b>Social</b>	75/100	73/100	82/100
<b>Environnement</b>	34/100	48/100	78/100
<b>Parties Prenantes Externes</b>	83/100	83/100	83/100



### Moody's

Moody's est une agence internationale de recherche et services ESG à destination des investisseurs et des organisations privées et publiques. Elle procède à une revue des risques et évalue le niveau d'intégration des facteurs de durabilité à la stratégie et aux opérations des organisations. En 2022, Esker a obtenu le score de 53/100, une augmentation significative de 20 points par rapport à 2021.



Site internet : <https://esg.moody's.io/>

	2019	2020	2021	2022
<b>Score Global</b>	<b>18/100</b>	<b>20/100</b>	<b>33/100</b>	<b>53/100</b>
<b>Environnement</b>			29	52
<b>Social</b>			35	52
<b>Gouvernance</b>			30	55

### MSCI

MSCI ESG Ratings\* évalue la capacité de résilience de milliers d'entreprises dans le monde face aux risques ESG de leur secteur. En 2023, Esker a obtenu la note MSCI ESG de A, sur une échelle allant de AAA à CCC.



Site internet : <https://www.msci.com/>

### Sustainalytics

Sustainalytics, partenaire de Morningstar dans l'établissement du Morningstar Sustainability Rating, suit environ 4 500 entreprises à travers le monde. Le score ESG global est noté de 0 à 100 sur la base d'une évaluation qui combine deux mesures de base, valable pour toutes les entreprises, avec des critères plus spécifiques pour certains secteurs d'activité. En 2023, Esker a reçu la note de 16.9, soit un niveau de risque faible.



Site internet : <https://www.sustainalytics.com/corporate-solutions/esg-solutions/esg-risk-ratings>

### HappyIndex® AtWork

Initié en 2015 par Choosemycompany, le label HappyIndex® AtWork a pour objectif de valoriser les entreprises dans lesquelles les salariés sont heureux de travailler. Le label se base uniquement sur les avis des salariés. En 2022, Esker a obtenu le label et s'est classé à la 4<sup>ème</sup> place au niveau mondial, dans la catégorie "plus de 25 salariés" avec la note de 76.2/100.

Site internet : <https://choosemycompany.com/fr/classements/2022/at-work?regionCode=world&size=25-%2a>

**Taux de participation**

**71,2 %**

**Score global**

**4,39/5**

**Taux de recommandation**

**87,9 %**

### WelImpactIndex®

Lancé par Choosemycompany, le classement WelImpactIndex® récompense les entreprises dont les salariés apprécient le plus la réalité des pratiques sociales et environnementales (ESG). Esker se classe 3<sup>ème</sup> du WelImpactIndex® 2021 en France, dans la catégorie "plus de 100 salariés", avec la note de 7.98/10.

Site internet : <https://choosemycompany.com/fr/classements/2022/at-work?regionCode=world&size=25-%2a>

\*Disclaimer statement: The use by esker of any msci esg research llc or its affiliates ("msci") data, and the use of msci logos, trademarks, service marks or index names herein, do not constitute a sponsorship, endorsement, recommendation, or promotion of esker by msci. Msci services and data are the property of msci or its information providers, and are provided 'as-is' and without warranty. Msci names and logos are trademarks or service marks of msci.





# 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. À travers des actions de bénévolat et de mécénat, 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 4 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 détaillés 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 4 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 l'ESG au cœur de leur stratégie.

Depuis 2022, Esger fait partie du groupe de travail ESG, lancé par MiddleNext.

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, Esger 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'ESGER



## Éthique et conformité



### Indicateurs clés

- Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian monde inférieur à 10
- 98,8 % des salariés sont familiarisés à la politique de conduite des affaires et de lutte contre la corruption
- 15 % de la rémunération variable du Comité de Direction basé sur des critères ESG

### Rémunération des dirigeants

La rémunération variable brute annuelle de Jean-Michel Bérard, PDG d'Esker, peut atteindre un maximum de 275 600 euros. Elle a été calculée pour 2023 en fonction de la progression de trois indicateurs :

- La croissance du chiffre d'affaires pour 55 %
- Le niveau de profitabilité pour 30 %
- La progression de certains indicateurs ESG pour 15 %
  - 5 % si la note EcoVadis est au moins de 74/100
  - 5 % s'il y a au moins deux femmes parmi le top 10 des rémunérations
  - 5 % s'il y a au moins 20 % de femmes dans le comité de direction

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 10.

Depuis 2022, 15 % de la rémunération variable des autres membres du Comité de Direction est basée sur un critère ESG (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 ont ainsi été sensibilisés au harcèlement moral et sexuel en 2022. Une formation en ligne est obligatoire pour tous les nouveaux arrivants dans l'entreprise (au moins en France).

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, 98,8 % des salariés du siège ont été formés ou sensibilisés.

### Comité d'investissement

Esker souhaite mettre à profit son expertise en soutenant des entreprises de la tech et en particulier celles créées par d'anciens collaborateurs ayant décidé de se lancer dans l'aventure entrepreneuriale. Afin d'encadrer ces investissements, un comité d'investissement a été mis en place courant 2023. Ce comité d'investissement, composé d'Eskériens (un membre de la R&D, des ventes et/ou Marketing, des RH, de la Finance, du CSE et de Jean-Michel Bérard et Emmanuel Olivier en tant que membres permanents), se réunit à la demande pour étudier les opportunités qui se présentent à Esker, et statue des futurs investissements au sein de start-ups ou toutes autres entreprises du secteur de la tech.



#### Actions 2023

- Renouvellement de l'adhésion au Global Compact des Nations Unies
- Formation en ligne sur le harcèlement sexuel et moral pour tous les nouveaux arrivants (en France)
- Formation anti-corruption suivie par l'ensemble des salariés du siège (98,8 %)
- Création d'un comité d'investissement



## Chaîne d'approvisionnement responsable



### Indicateurs clés

- Formalisation d'une politique achats responsables au siège
- Code de Conduite ESG pour les fournisseurs du siège
- Évaluation ESG des 70 principaux 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 ESG. 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 ESG : certifications ISO, signature du code de conduite, adhésion au Global Compact des Nations Unies, engagements et politiques ESG. 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 qui 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 ESG.

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 ESG du Groupe. La politique achats responsables d'Esker n'est pour l'instant appliquée qu'au siège du Groupe.

Dans toutes les filiales du Groupe, les équipes marketing portent une attention particulière aux objets publicitaires commandés et distribués dans le cadre d'événements ou d'actions marketing. L'attention est portée notamment sur l'utilisation de matériaux recyclés et recyclables, le caractère réutilisable des objets ou l'origine de fabrication.

### Evaluation ESG des fournisseurs

Courant 2023, Esker a choisi d'utiliser la solution SynESGy, proposée par Dun & Bradstreet, pour évaluer ses fournisseurs en France. SynESGy permet de collecter et de gérer les informations relatives au développement durable par le biais d'une auto-évaluation ESG, assortie d'une évaluation, de repères et de conseils sur le plan de développement à entreprendre. Au total, 349 fournisseurs ont reçu une invitation à compléter le questionnaire ESG sur la plateforme SynESGy.

Chaque année, les 70 principaux fournisseurs du siège sont également évalués sur des critères ESG. Plusieurs critères sont pris en compte dans cette évaluation, notamment les certifications obtenues par le fournisseur (ISO 14001, 26000, 20400, 9001, 45001 et 50001) mais également les engagements ESG, la localisation géographique, et les évaluations externes reçues telles que EcoVadis et Ethifinance.





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
- Entretenir 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 dans les usines courrier

Le choix des fournisseurs de papier, respectueux de l'environnement, est prioritaire pour les usines courrier 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.

Au sein de l'usine courrier espagnole, le choix du fournisseur de papier s'est tourné vers Distrimaicar. L'ensemble des produits proposés par l'entreprise proviennent de forêts ayant une certification de gestion responsable dans laquelle la reforestation est toujours garantie. Les matériaux proposés bénéficient du label écologique de l'Union européenne, qui garantit son faible impact sur l'environnement tout au long de son cycle de vie. L'entreprise adopte également d'autres mesures tout au long du processus, comme la réduction de l'utilisation de l'eau dans la production, l'utilisation d'énergies renouvelables ou le choix de véhicules à faible consommation pour la livraison.

De son côté, l'usine courrier de la filiale américaine a choisi le fournisseur de papier Navigator. La particularité du papier proposé par Navigator est qu'il est réalisé à base de fibre d'Eucalyptus. L'eucalyptus est une espèce à croissance rapide, ce qui le rend très efficace pour retenir le dioxyde de carbone et contrer l'effet de serre. La société Navigator a été certifiée, en 2007, par le FSC® (Forest Stewardship Council®) et, en 2009, par le PEFC™ (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes). Ces certifications garantissent la gestion responsable des forêts gérées par l'entreprise, conformément aux normes internationales. Navigator est classé au 3ème rang parmi les 81 entreprises du secteur du papier et de la sylviculture notées par Sustainalytics.



#### Actions 2023

- Questionnaire ESG envoyé aux 349 fournisseurs français

## Engagement auprès des communautés



#### Indicateurs clés

- 0,2 % du chiffre d'affaires du Groupe Esker alloué au mécénat
- 1 jour par an offert aux salariés pour participer à des actions associatives
- 10 jours de congés donnés à l'Entreprise des Possibles par les collaborateurs

### 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, car il s'agit d'un enjeu sociétal majeur 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.



## 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 engagé depuis 2021 auprès de l'Institut Lumière et les Cinémas Lumière. Cette année Esker a versé 150 K€ pour soutenir l'Institut et ainsi permettre 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, en résonance avec ses engagements ESG.

Depuis 2015, Esker soutient la Biennale de Lyon, qui fait appel à de nombreux acteurs locaux pour ses créations artistiques et leur mise en œuvre. Cette année Esker a signé un partenariat de mécénat avec la Biennale, afin de contribuer à l'émergence et l'accès à la culture pour tous en faisant le choix de l'excellence internationale et du professionnalisme.

La filiale allemande a sponsorisé en 2023 le Festival Neon Music de Munich, qui encourage la diversité. Des billets d'entrée pour le festival ont également été offerts à des associations caritatives.

## 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.

En 2023, Esker a également noué un partenariat avec l'association régionale L'Digital, qui accompagne et sensibilise les femmes aux métiers et aux débouchés du numérique en Auvergne Rhône-Alpes via des programmes de mentorat, des ateliers métiers et de la mise en réseau.

## Journée ESG

Esker offre à ses salariés (en France et aux Etats-Unis) une journée par an, pour leur permettre de participer à des actions sociétales ou environnementales. Cette journée correspond à une journée de travail, passée au service d'une association, d'une cause ou d'une action particulière (protection de l'environnement, promotion de l'éducation, rayonnement de notre territoire local, etc.).

Esker France a rejoint fin 2021 le collectif l'Entreprises des Possibles pour agir de façon concrète et faire preuve de solidarité sur son territoire. Ce collectif d'entreprises œuvre sur la région lyonnaise en faveur de la réintégration des plus démunis dans la société (sans-abris, jeunes en situation de grande précarité, femmes à la rue avec ou sans enfant...) en mobilisant des ressources humaines et financières pour soutenir l'action des associations sur le terrain. Ce soutien se traduit par un don financier de la part d'Esker, et offre également la possibilité aux collaborateurs de s'engager en réalisant des missions de bénévolat dans le cadre de leur journée ESG, en participant à des collectes solidaires, ou en faisant don de congés payés acquis, 100 % abondés par Esker.



10 Eskériens ont fait don de

**10 jours**  
de congés

Dons abondés à

**100 %**  
par Esker

L'équivalent de

**7 562 €**  
aux profits du collectif

## 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 :



Début 2023, la filiale espagnole a réaffirmé son engagement pour l'environnement à travers un nouveau partenariat avec une ONG qui œuvre pour la protection des océans et des rivières. La mission principale d'Oceano Alfa est de sensibiliser le public à la nécessité de conserver les réserves marines. Une journée dédiée à la collecte de déchets en nature a également été organisée au sein de l'équipe espagnole, l'occasion d'en apprendre davantage sur l'écosystème régional et de sensibiliser les participants à sa préservation.

En France, Esker a organisé une collecte de fournitures scolaires aux profits de l'Entreprise des possibles, qui a permis de récolter 40 kilos de fournitures. Une seconde collecte en fin d'année a permis de collecter 25 kilos de jouets et 11 kilos de produits d'hygiène.

Dans la filiale anglaise du Groupe, une collecte de fonds a été organisée sous la forme d'une randonnée à but caritatif, d'une vente de pâtisseries et d'une tombola. Ces actions ont permis de récolter £1500 pour l'association caritative locale **Bridge the Gap**, basée à Derby, qui se consacre à la santé mentale des enfants. Une collecte de cadeaux de Noël a été également organisée auprès des collaborateurs dans le but de récolter des cadeaux pour les enfants issus de familles en difficulté soutenues par l'association **Children First Derby**. Un groupe de collaborateurs volontaires a également apporté son aide au sein du park Markeaton. Ils ont contribué à l'amélioration des installations à destination des enfants, des personnes en situation de handicap et des personnes en situation de difficulté financière, afin d'améliorer leur qualité de vie et leur bien-être.

La filiale américaine quant à elle, soutient l'association **Second Harvest**, à travers des missions de bénévolat tout au long de l'année au sein de la banque alimentaire.

En Allemagne, Esker a soutenu plusieurs associations sous forme de dons, notamment **Schutzgemeinschaft Deutscher Wald** (association de protection des forêts) et **Deutsches Kinderhilfswerk** (association qui renforce l'accès à l'éducation des enfants les plus démunis). Un événement de team building interne a permis la création de 8 prothèses de mains dans le cadre de **The Hand Project**. Ces prothèses ont ensuite été envoyées gratuitement à des habitants de pays en développement dans le besoin.



### Actions 2023

- Renouvellement du mécénat avec l'Institut Lumière et la Biennale de Lyon
- 598 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 dans les filiales du Groupe



# 2

## Développer la confiance des clients

---

Au sein d'un marché qui évolue rapidement, Esker s'efforce de 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. Une attention particulière est portée à la satisfaction clients et à la confiance qu'ils portent à la plateforme Esker on Demand pour leurs activités.



## Sécurité et protection des données



### Indicateurs clés

- Certification ISO 27001:2013 de la plateforme Esker on Demand
- 0 plainte reçue pour non-respect de la RGPD
- 99,91 % 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. Le télétravail, désormais pratique acceptée, est venu 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 mensuels.

### Certification ISO 27001:2013

Esker est doté d'un système de management de la sécurité de l'information (SMSI) audité et certifié ISO 27001:2013 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 une maturité sécurité. Pour le démontrer, les fournisseurs doivent soit fournir des rapports d'audit, attestations ou certificats de type ISO 27001, SSAE 18, SOC 1®, et lorsque cela n'est pas possible, remplir un questionnaire de sécurité.

### 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 qu'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 Règlement Général sur la Protection des Données (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 2023

- Recertification ISO 27001:2013 de la plateforme Esker on Demand
- Réalisation d'un test d'intrusion annuel par un prestataire externe indépendant
- Scans de vulnérabilité automatisés mensuels
- Sélection et surveillance des fournisseurs critiques de la plateforme Esker on Demand
- Renforcement de l'effectif de l'équipe juridique
- Master class de sensibilisation sur les rançongiciels



## Innovation et satisfaction des clients



### Indicateurs clés

- Disponibilité de la plateforme Esker on Demand : 99,938 %
- 9 % du chiffre d'affaires investis en R&D
- Score NPS Clients : +70,36

### 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, hackathon, etc.). Ces événements favorisent le partage de connaissances et l'innovation au sein des équipes de développement.

### TrustEsker et disponibilité de la plateforme

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](https://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 99,938 % en 2023.

### 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 • 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, après avoir eu une interaction humaine avec un collaborateur Esker. 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 systématiques envoyées aux utilisateurs Esker on Demand suite aux actions des équipes Consulting, Support et Customer eXperience. Ce score augmente chaque année et atteint +70,36 en 2023, soit une augmentation de +3 points par rapport à 2022.

## Partenariats stratégiques

Esker et son réseau mondial de partenaires certifiés 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 Source-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 connaissance approfondie des solutions Esker grâce aux programmes de formation et certifications partenaires mis en place depuis 2022, 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, dont 13 nouveaux partenariats noués en 2023, Esker permet à ses partenaires d'élargir leur portefeuille de solutions tout en augmentant sa couverture géographique et son marché potentiel.

En 2023, Esker s'est muni d'un nouvel outil pour son portail partenaire, permettant une prise en charge individuelle de ses partenaires, adaptée à leurs métiers et aux différents types de partenariats. Ce portail vient renforcer la collaboration entre les équipes tout en permettant aux partenaires d'être autonomes plus rapidement sur les technologies Esker.



### Actions 2023

- 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
- Développement de 13 nouveaux partenariats



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 assurant un environnement de travail sain, inclusif et garantissant l'égalité des chances. Esker s'efforce de donner les moyens à ses salariés de développer leur plein potentiel et de répondre aux objectifs de performance et de développement individuels.



## Caractéristiques et politique sociale



### Indicateurs clés

- 1 042 salariés dont la moitié en France
- 98,46 % de salariés permanents
- 38 ans d'âge moyen

### Capital humain

Au 31 décembre 2023, l'effectif du Groupe Esker est de 1 042 collaborateurs répartis dans 14 pays, dont 50 % en France, 20 % dans le reste de l'Europe, 24 % en Amérique et 6 % en Asie-Pacifique. L'âge moyen et l'ancienneté moyenne sont respectivement de 38 ans et 6,3 ans. Les effectifs sont composés à 32,44 % de femmes et 67,56 % d'hommes. Il y a 38 nationalités représentées parmi les effectifs du Groupe.

### Processus d'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 ESG 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 voire d'autres filiales.

Un document en ligne, appelé "Guide de l'Eskérien-ne" 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.

Tout au long de sa période d'essai, le salarié bénéficie d'un suivi avec les équipes RH. Pour les salariés cadres, un point est organisé par les équipes RH avec le manager/Scrum Master et parfois l'équipe au bout de 2 mois (M+2) de présence afin de faire un bilan sur son intégration dans l'équipe, sa montée en compétences et lui faire un retour sur ces points. Le même suivi est planifié 2 mois plus tard (à M+4) afin de valider ou prolonger la période d'essai. Pour les salariés non-cadres, le même processus est mis en place à M+1 et M+2.

### Management bienveillant

Un "Référentiel Management et Leadership" rappelle le périmètre du rôle de manager chez Esker et ses différentes missions.

Les salariés sont également sensibilisés à ces principes et certains d'entre eux sont formés à la communication non-violente pour savoir donner et recevoir du feedback de manière constructive.

La formation spécifique aux managers, "Upskill as an Esker manager", a été suivie par la grande majorité du management ainsi que plusieurs Scrum-Masters. Cette formation, organisée sur 2 sessions de 2 jours, est construite à partir du référentiel manager co-construit par la direction avec les Responsables de pays, RH/Admin des différents sites et des managers volontaires et fondée sur les valeurs de l'entreprise. Elle permet de bâtir les fondations d'une culture managériale forte et d'équiper les managers des méthodes et outils nécessaires pour mener à bien leurs missions. L'objectif de cette formation est de les aider à acquérir une posture de coach auprès de leurs équipes. Une journée de ce parcours est également dédiée à la thématique de la diversité et de l'inclusion pour sensibiliser les managers à la nécessité d'entretenir dans leurs équipes, un climat respectueux, où chacun et chacune se sent à sa place.

Lancé en pilote en France, ce parcours de formation sera adapté et déployé au sein des filiales de manière progressive tout en s'adaptant aux spécificités locales. Ce déploiement a débuté aux Etats-Unis, où les managers ont suivi deux sessions de formation intensive en 2022.

L'initiative similaire portée dans la filiale américaine en partenariat avec l'Université du Wisconsin à Madison se nomme "Manager Boot Camp". Cette formation d'une semaine, ouverte à tous les directeurs et managers de la filiale, a permis de former un total de 60 managers. Basée sur des thèmes très variés comme le feedback, le coaching, la gestion des processus et la productivité, la confiance et la communication, les conflits et la conduite du changement elle a été très largement appréciée car elle fournit aux managers de vrais outils pour mener à bien leurs missions.

Des initiatives similaires sont prévues dans les autres filiales d'Esker pour 2024, afin de consolider de manière homogène le management de l'entreprise.



## La culture d'entreprise

Les valeurs de la culture d'Esker sont présentées plus en détail dans la section [À propos d'Esker, Nos valeurs](#).

Elles ont été définies en 2017, après près de 12 mois de travail et de concertation. Des ateliers ont été menés dans toutes les filiales avec plus d'une centaine de salariés volontaires pour partager des anecdotes vécues au sein d'Esker, afin d'identifier des éléments communs entre les collaborateurs, qui leur ressemblent, et les rassembler.

Ces histoires ont mis en évidence des postures ou comportements types des salariés d'Esker et ont fait ressortir les moteurs qui les guident au quotidien dans leur travail. Une enquête fut ensuite envoyée par le PDG à l'ensemble des salariés du Groupe pour consulter les salariés sur les valeurs qui avaient été identifiées, avec un taux de participation de 75 %. Les valeurs majoritairement plébiscitées par les collaborateurs ont ensuite été retravaillées par le département marketing corporate puis déclinées sur les sites web de l'entreprise, dans la décoration des locaux et sur des goodies distribués aux Eskériens, pour qu'ils puissent se les approprier. Aujourd'hui encore approuvée à 90,5 % par les salariés, la culture Esker fait partie du quotidien des collaborateurs et favorise un réel sentiment d'appartenance au Groupe.



90,5 % "Je suis en phase avec les valeurs et la culture d'Esker" - source : Enquête de satisfaction annuelle HappyIndex®atWork portant sur l'année 2023, réalisée par Choose my company.

## Salaires de subsistance

Reconnaissant l'importance fondamentale d'une rémunération juste et équitable, Esker a mis en place en 2023 une politique de salaires de subsistance. L'objectif de cette dernière est de s'assurer que tous les salariés perçoivent un salaire leur permettant de répondre à leurs besoins fondamentaux et de mener une vie décente.



### Actions 2023

- Sensibilisation des nouveaux salariés à la culture d'entreprise avec une présentation de l'équipe formation interne ainsi que l'équipe RH des valeurs d'Esker le premier jour de la formation "New Hire"
- Formation de management dispensée aux managers du siège et à certains Scrum Masters
- Mise en place d'une politique de salaires de subsistance

## Attractivité et rétention des talents



### Indicateurs clés

- 156 salariés recrutés en 2023
- Taux de rotation du personnel 2023 : 9,26 %
- 87,9 % des salariés recommandent Esker comme entreprise où travailler
- 5,97 ans d'ancienneté moyenne
- Accords de participation et intéressement égalitaire
- 75 % des salariés éligibles profitent du plan d'épargne salariale (France uniquement, hors CalvaED)



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

AURÉLIE GUIMERA, DRH D'ESKER



## Intéressement égalitaire et Plan Épargne Entreprise abondé

La politique de rémunération d'Esker comprend 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 en France.

L'intéressement a été mis en place à l'initiative de la Direction en 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. Chez Esker, l'intéressement est égalitaire : chaque salarié, quel que soit son poste ou sa rémunération, touchera le même montant, au prorata de son temps de travail sur l'année considérée. Un mois d'ancienneté est nécessaire pour être éligible à cet avantage. Le montant de la prime d'intéressement chez Esker est environ 3 fois plus élevé 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 % par l'entreprise, 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 2023, 373 collaborateurs en activité profitaient du plan d'épargne salariale sur les 497 salariés éligibles soit 75,05 % des salariés en France.

En écho aux valeurs "All actions toward satisfaction" & "One team beyond boundaries" du Groupe, la Direction d'Esker a décidé de lancer en fin d'année 2022 une opération d'attribution gratuite d'actions pour tous les salariés du Groupe. Chaque salarié présent au 31/12/N-1 s'est vu attribuer 10 actions gratuites Esker. Ces actions sont soumises à une période d'acquisition d'une durée de 3 ans, dans une optique de fidélisation des collaborateurs. Passé cette période, les actions leur appartiennent pleinement et ils sont en mesure de les gérer à leur guise, ils deviennent également actionnaires de la société leur ouvrant le droit de vote aux Assemblées Générales. Cette opération est soumise chaque année en Assemblée Générale et réitérée avec l'autorisation des actionnaires. L'opération a été reconduite en 2023.

## Personnalité et "Culture fit"

Les Eskériens ont en commun l'adoption d'une culture Agile qui repose sur la priorisation de la satisfaction clients et collègues, le feedback régulier et l'amélioration continue. Ainsi, ils font preuve d'esprit critique, sont force de proposition et savent se remettre en question. Ils sont également prêts à demander ou apporter de l'aide à leurs collègues et à sortir de leur zone de confort si nécessaire. Le travail collaboratif est de mise et chacun doit faire preuve d'empathie et de bienveillance envers les autres membres de l'équipe, tout en sachant travailler de manière autonome lorsque cela est nécessaire.

Afin de favoriser la communication inter-filiales, des cours d'anglais sont proposés à raison d'une heure par semaine aux Eskériens basés à Villeurbanne.

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 ainsi qu'un test de niveau d'anglais. Enfin, les candidats passent du temps en entretien avec leur équipe et autour d'un café de façon informelle, pour se faire une idée plus précise de ce qui les attend, de l'entreprise et de sa culture.

## Transparence et visibilité

En plus de la présentation des chiffres clés, des solutions et des technologies, le site carrière d'Esker destiné principalement aux candidats actuels ou en devenir, présente de manière transparente le parcours d'un Eskérien depuis son intégration jusqu'à son évolution dans l'entreprise, les valeurs d'Esker, et les avantages proposés. Des vidéos témoignages de salariés illustrent la majorité des offres d'emploi d'Esker et sont régulièrement publiées sur les réseaux sociaux afin de présenter les métiers et les missions de manière authentique. Des articles techniques sont également publiés sur le blog technique de l'entreprise "Esker Labs", pour partager des retours d'expérience sur différents projets ou des problématiques sur lesquelles travaillent les équipes. Ces ressources connexes (articles, vidéos, etc.) sont récapitulées en bas de l'offre d'emploi du poste concerné pour aller plus loin dans la découverte de l'environnement de travail.

## Recommandation des salariés & programme de cooptation

Selon l'enquête de satisfaction annuelle menée auprès de l'ensemble des salariés Esker, plus de 87 % des salariés recommanderaient Esker à un proche pour venir y travailler. Avec un taux de rotation salariés de 10,5 % en moyenne ces trois dernières années, ces résultats démontrent qu'une grande majorité des Eskériens sont satisfaits de leur expérience chez Esker.

Une prime de cooptation est proposée pour inciter les collaborateurs à parler d'Esker autour d'eux et à partager les offres d'emploi avec leur réseau. Elle est versée en deux parties, une à l'embauche et une autre quelques mois après l'embauche. Très fructueuse depuis plusieurs années, la cooptation permet de réaliser près d'un quart des recrutements (40 salariés recrutés par cooptation en 2023).

\* Source : dernier rapport de la DARES établi en août 2021 sur les données 2019 : [https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/55d4f371639cc651dec101f6a450c730/Dares\\_resultats\\_participation\\_interessement\\_epargne-salariale2019.pdf](https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/55d4f371639cc651dec101f6a450c730/Dares_resultats_participation_interessement_epargne-salariale2019.pdf)



## Relations écoles et accueil de stagiaires

Ayant une part importante de jeunes diplômés dans ses embauches, Esker attache une importance particulière au développement de ses relations avec les écoles. L'objectif est de leur apporter un soutien pédagogique mais aussi de se faire connaître auprès des futurs diplômés pour recruter plus facilement des talents. Esker a ainsi parrainé la promotion 2021 du département informatique de l'INSA, est mécène de l'école 42 Lyon quasiment depuis sa création, et partenaire de CPE Lyon et de l'Eden School. Un programme d'ambassadorat écoles encourage les Eskériens volontaires à intervenir au sein de leur ancien établissement, en participant aux salons de recrutement ou à des présentations de leur métier aux étudiants par exemple. Ces partenariats engagent Esker sur le plan financier, via du mécénat ou en privilégiant ces établissements dans le cadre du versement de la taxe d'apprentissage, mais également sur le plan humain. En effet, cela implique également la mise à disposition de collaborateurs pour animer des conférences thématiques sur les domaines d'expertise d'Esker tels que l'agilité ou l'intelligence artificielle, mais aussi pour organiser des sessions de coaching en vue d'entretiens d'embauche ou participer à des événements dédiés à la rencontre entre Eskériens et étudiants.

Co-fondateur d'une chaire de recherche à l'INSEEC, Esker est impliquée dans l'accompagnement des générations futures. L'entreprise a à cœur de donner plus de visibilité aux métiers du numérique, en les rendant accessibles au plus grand nombre et ce, depuis le collège. Cela se traduit par exemple par le parrainage d'étudiants de l'EdenSchool, qui forme des développeurs et des développeuses après la 3<sup>ème</sup> ou la seconde, ou encore l'initiative "Esker Junior Academy". Ce programme, créé entièrement par des Eskériens volontaires, permet d'accueillir des groupes de stagiaires de 3<sup>ème</sup> issus de quartiers prioritaires pour leur faire découvrir, via un parcours immersif, les principaux métiers de l'édition de logiciels.

La Direction des Ressources Humaines a mis en place une politique d'accueil des stagiaires. Esker confirme ainsi sa volonté de faire découvrir les métiers du numérique auprès des jeunes publics, avec un accent particulier sur la diversité dans le but d'accroître la représentation des femmes dans l'industrie IT. En 2023, Esker a accueilli un total de 19 stagiaires, 17 stagiaires en classe de 3<sup>ème</sup> et 6 alternants.

Parmi les nouvelles actions mises en place en 2023, Esker a participé à l'initiative nationale de Semaine du numérique et des sciences informatiques sur un format portes-ouvertes durant laquelle des collégiens et lycéens ont pu visiter les locaux Esker, suivre des présentations métiers et participer à un jeu sur le sujet de la cybersécurité.



**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. De nombreux équipements ont ainsi été pensés pour répondre aux différents besoins des équipes (espaces think tank modulables, bureaux assis-debout, triple écrans, matériels ergonomiques). Afin de favoriser l'équilibre pro-perso, une salle détente est disponible en libre accès, ainsi que des consoles de jeux et des jeux de société dans les espaces partagés et il est régulièrement proposé des séances de sport ou de théâtre en salle multi-activités. Des machines à café, des fruits frais, des produits de snacking et un frigo connecté proposant des repas complets sont également en libre-service dans les cafétérias.

Enfin, des bureaux satellites ont également été créés en 2022 au sein de l'usine courrier de Décines, afin de proposer une alternative aux locaux de Villeurbanne pour réduire les trajets. 16 postes de travail partagés ont ainsi pu être créés, permettant également de créer du lien entre les salariés des deux sites.

## Bonne ambiance et activités inter-équipes

Le siège français ainsi que la filiale américaine d'Esker disposent d'un comité "Fun@Work" constitué d'une quinzaine de salariés volontaires qui organise régulièrement des activités au sein des bureaux, pour favoriser la cohésion des équipes : sortie nature, quiz musical, journée déguisée pour Halloween, chasse aux œufs de Pâques, dégustations, concours photos... La direction d'Esker organise chaque trimestre un événement interne appelé "Company Meeting". Ces événements réguliers sont l'occasion de se retrouver pour célébrer les petites et grandes réussites d'Esker autour d'un pot.

Au sein des différents départements d'Esker, des séminaires sont régulièrement organisés pour permettre aux collaborateurs issus des différentes filiales de se retrouver pour partager leurs réflexions et bonnes pratiques. En 2022, Esker a créé un nouveau poste et recruté une personne dédiée à l'organisation d'événements internes. Ainsi, une ressource interne est pleinement dédiée à l'organisation d'événements du type "Team Building" ou séminaires. Chaque filiale organise également régulièrement des temps conviviaux pour fédérer les équipes autour de leurs actualités ou de grands marronniers telles que la traditionnelle "Food truck party" en France ou la soirée de fin d'année.



## Partage de l'histoire de l'entreprise et de la vision du PDG

Conscients que la quête de sens est au cœur des préoccupations des collaborateurs, le partage de la vision et du rôle de chacun dans sa réalisation fait partie intégrante des missions des managers Eskériens. Chaque trimestre, Jean-Michel Bérard, Président Directeur Général de l'entreprise, partage les réalisations des équipes et les projets à venir lors du Company Meeting, auquel tous les salariés du Groupe peuvent assister.

Le PDG rencontre également les nouveaux arrivants lors d'une présentation en amphithéâtre pour les nouveaux salariés français, ou en visioconférence deux à trois fois par an pour les salariés arrivés dans les filiales. Au cours de cette présentation, le PDG retrace l'histoire d'Esker et sa vision pour l'entreprise. Un temps d'échange est ensuite proposé pour répondre à leurs questions. Ce moment, très apprécié des nouveaux Eskériens, 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 de l'ensemble des salariés du Groupe est évaluée lors de l'"Employee Xperience". Ce temps d'échange annuel permet au manager de définir des objectifs pour permettre à chacun de comprendre son rôle dans la mission et la réalisation de la vision de l'entreprise.

Un dispositif de récompense entre pairs, intitulé "Osker" a également été mis en place afin de valoriser l'apport exceptionnel d'un ou une collègue, en lien avec l'une des 5 valeurs d'Esker. Ce dispositif est ouvert à tous, que ce soit pour offrir un Osker ou en recevoir un. Dans le cas où un Eskérien souhaiterait remercier un collègue pour une contribution stratégique et extraordinaire, il lui suffit de réaliser une demande auprès du comité de validation composé de la DRH d'Esker et du directeur de Département en précisant le contexte du projet et l'apport de l'Eskérien concerné. Un trophée est ensuite créé en l'honneur du collaborateur, mentionnant une phrase de contexte sur l'implication saluée et la valeur Esker retenue, puis une remise surprise de l'Osker est organisée avec l'équipe et les personnes à l'initiative de la démarche lors d'un moment convivial. Cette mise en lumière de l'implication et de l'engagement par des pairs, constitue un moyen puissant de reconnaissance de la performance individuelle ou collective. 3 Oskers ont ainsi pu être offerts en 2023, tout autant d'exemples de collaborations placées sous le signe de la bienveillance et de la gratitude.

## Dialogue social

Chaque entité du Groupe dispose de ses propres représentants du personnel au travers des instances définies par la loi. Outre le respect du cadre légal et des réunions organisées régulièrement, le Groupe accorde 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 du Groupe 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 ou être consulté sur les Décisions Unilatérales de l'Employeur (DUE) tels que ces accords spécifiques signés :

- Égalité professionnelle (négociation annuelle) ;
- Intéressement (négociation triennale) ;
- DUE relative à la Charte de télétravail (mise à jour en fonction du besoin) ;
- Charte du droit à la déconnexion ;
- DUE relative au régime complémentaire de prévoyance collective et obligatoire/de frais de santé collectifs et obligatoire (mise à jour en fonction du besoin) ;
- Accords de participation aux bénéficiaires ;
- Etc.



### Actions 2023

- Versement d'une prime d'intéressement égalitaire à tous les salariés du siège
- Versement de 10 actions gratuites par salariés
- 40 salariés cooptés dans le monde et 24 primes de cooptation versées en 2023 en France
- Animation d'ateliers dans les écoles ou au sein des locaux Esker sur l'Intelligence Artificielle et l'Agilité
- Animation des partenariats avec l'école 42 Lyon et CPE Lyon, participation aux projets de la chaire de recherche de l'INSEEC
- Officialisation de la charte télétravail en France hors contexte sanitaire : 2 jours de télétravail hebdomadaires maximum + 2 jours supplémentaires mensuels pour les salariés à temps complet (pour les salariés à temps partiel, télétravail adaptée en fonction du pourcentage travaillé). Dans toutes les filiales, le télétravail est également pratiqué hors contexte sanitaire pour les postes qui sont éligibles.
- 32 réunions organisées entre les instances représentatives du personnel et la Direction en France
- Mise en place d'une enquête de satisfaction interne avec Choose my Company pour l'ensemble du Groupe
- Mise en place d'une politique d'accueil des stagiaires



## Gestion de carrières et développement des compétences



### Indicateurs clés

- 96 % des collaborateurs bénéficient d'un entretien individuel annuel d'évaluation de la performance
- Taux de formation de l'effectif (formation externe) : 49,23 %
- 32,56 heures de formation en moyenne par salarié et par an



74,5 % "En 2023, j'ai eu l'opportunité d'apprendre et de développer mes compétences (projets, coaching, formations, certifications...)" - source : Enquête de satisfaction annuelle HappyIndex®atWork portant sur l'année 2023, réalisée par Choose my company.

### Définition des besoins

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

La politique de formation est constituée des axes stratégiques définis une fois par an par la Direction, des demandes des managers ainsi que des vœux des salariés qui souhaitent développer des compétences spécifiques pour évoluer, se tenir à jour ou se reconverter. 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'une évaluation des acquis, qui alimentent la gestion des compétences.

Courant 2023, Esker a déployé un outil de gestion de la formation (appelé Training Management Solution) par l'intermédiaire de la société "Place de la Formation". Il permet aux salariés d'émettre leurs demandes et aux managers de piloter le plan de montée en compétences de leur équipe.

### Équipe de formation dédiée et learning culture

Une équipe de formation grandissante composée de 12 personnes réparties entre la France et les Etats-Unis veille à la montée en compétence des équipes Esker et des partenaires sur les solutions logicielles de l'entreprise et sur les principaux outils utilisés au quotidien.

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. Cette équipe participe activement 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'une plateforme de formation interne (Learning Management System), "Esker University", comprenant de nombreux modules en ligne accessibles à l'ensemble des salariés monde. 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. Les Eskériens ont aussi la possibilité de s'inscrire par eux-mêmes à des modules de formations spécifiques tout au long de leur carrière, pour approfondir leurs connaissances, par exemple, sur les solutions Esker. Certaines sensibilisations obligatoires ont également été mises en place dans Esker University afin de communiquer plus facilement auprès des collaborateurs et de suivre leur participation : les sensibilisations "anti-harcèlement et agissements sexistes", "anti-corruption" ou "bonnes pratiques d'utilisation des médias sociaux".

### 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. Des quiz ludiques viennent également valider les connaissances acquises à la fin de chaque module de formation.



## 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. Esker incite tous les nouveaux développeurs à faire un stage chez les équipes Consulting ou Support après un an d'expérience chez Esker, car ce sont des équipes avec qui ils seront amenés à beaucoup travailler au quotidien. Des développeurs sont ainsi amenés à échanger avec des clients, permettant de voir en situation réelle la solution qu'ils ont développée et ainsi donner du sens à leur travail.

Ce concept de stage "Vis ma vie" s'est étendu ces dernières années à de nombreuses autres équipes, pour proposer à celles et ceux qui le souhaitent de s'immerger dans les missions d'une autre équipe sur une période de plusieurs semaines. Ces stages internes ont de nombreux avantages : ils permettent de créer des liens et de faciliter la compréhension des métiers et challenges quotidiens de chacun pour fluidifier la collaboration inter-équipes, donnent du sens à la contribution de chacun, et peuvent même susciter de nouvelles vocations, et déboucher sur une mobilité interne.

## Mobilité interne

Nous offrons de nombreuses opportunités de carrière chez Esker, au-delà des compétences métiers initiales pour lesquelles nous recrutons nos collaborateurs. Selon l'expérience, la motivation et leur envie, plusieurs types d'évolutions et de mobilités s'offrent à nos salariés : gestion d'équipe en devenant manager, changement de service pour développer de nouvelles compétences et apprendre un nouveau métier, changement de poste, prise de responsabilités dans son poste actuel. À ce titre, en 2023, 79 collaborateurs ont pu bénéficier d'une mobilité/évolution interne.

En tant qu'éditeur de logiciel français présent à l'international avec 15 implantations réparties sur 4 continents, les possibilités de mobilité à l'étranger sont également nombreuses.

En 2023, un processus de mobilité internationale a été initié en vue de promouvoir la possibilité de mobilité à l'étranger. Des cours d'anglais ont été lancés en France et 49 salariés en ont déjà bénéficié en 2023, cette initiative est reconduite en 2024.



### Actions 2023

- Mise à disposition de formations non techniques et de développement personnel sur la plateforme Esker University
- Structuration d'un processus de mobilité internationale
- Mise en place de cours d'anglais pour les salariés français



## Santé et sécurité au travail



### Indicateurs clés

- Taux de fréquence des accidents du travail : 3,29 %
- Ratio de sévérité des accidents du travail : 0,0302
- Taux d'absentéisme : 1,73 %
- 12,45 % de salariés formés au secourisme (France uniquement, hors CalvaEDI)
- 96,16 % 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 offrir un lieu de travail co-construit, agréable et fonctionnel et à mettre en place des mesures de prévention. L'ensemble des salariés des bureaux du siège et des États-Unis sont équipés de bureaux réglables en hauteur pour limiter le risque de troubles musculo-squelettiques (TMS).

Une session de prévention aux risques routiers est organisée chaque année dans les bureaux du siège afin de sensibiliser les Eskériens aux enjeux de sécurité routière en mobilité douce (vélos, trottinettes...).

Les salariés de l'usine courrier France bénéficient d'équipements de sécurité adaptés à leur activité : chaussures de sécurité et bouchons auditifs. En 2022, Esker a renouvelé l'intégralité des chaussures de sécurité pour l'ensemble du personnel et a également investi dans de nouvelles blouses, contre les risques de projection de produits chimiques lors du nettoyage des têtes d'impression. 1/3 des protections auditives ont également été renouvelées. 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. 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.

Aux États-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

En France, les pauses déjeuner d'une heure trente permettent aux salariés qui le souhaitent de pratiquer une activité sportive. Des communautés ont été créées à l'initiative d'Eskériens en fonction de leurs pratiques sportives et des sessions collectives sont régulièrement organisées. Les salariés ont la possibilité de se faire rembourser leur abonnement de sport ou certains équipements dédiés à la pratique sportive. Enfin, des sensibilisations sont régulièrement réalisées pour inciter l'utilisation des mobilités douces, encouragées notamment par le forfait mobilités durables qui rétribue les salariés qui utilisent leur vélo personnel pour se rendre au travail.

### Bien-être au travail

La filiale américaine a organisé pour la première année une "Wellness week", semaine dédiée au bien-être. Durant toute la semaine, plusieurs animations et ateliers ont pu être proposés aux collaborateurs, sur des sujets divers tels que la nutrition, la santé mentale, l'importance de pratiquer une activité physique régulière, etc.

En France, la semaine de la qualité de vie et des conditions de travail a fait l'objet d'une campagne de sensibilisation par mail à destination des collaborateurs, sur les thématiques du sommeil, de la déconnexion, de la prévention des troubles musculosquelettiques et de la parentalité.



## Droit à la déconnexion

Esker réaffirme régulièrement l'importance du respect des temps de repos et de congés ainsi que l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle des salariés via la charte unilatérale sur le droit à la déconnexion. Cette charte est annexée au règlement intérieur de l'entreprise. Esker 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. Des rappels du droit à la déconnexion sont régulièrement réalisés, notamment via les newsletters RH et autres réunions entre manager, Scrum Masters et RH.



88,1 % "Je suis satisfait(e) de la manière dont s'articulent ma vie professionnelle et ma vie personnelle" - source : Enquête de satisfaction annuelle HappyIndex@atWork portant sur l'année 2023, réalisée par Choose my company.



### Actions 2023

- Formation de 64 salariés volontaires au secourisme en France : 27 SST (Sauveteurs Secouristes du Travail) et 37 EPI (Equipiers de Première Intervention)
- Renouvellement de la certification ISO 45001 de l'usine courrier en France
- Mise en place d'une campagne de vaccination contre la grippe saisonnière en France
- Organisation d'une semaine dédiée au bien-être dans la filiale américaine



## Égalité des chances, diversité et inclusion



### Indicateurs clés

- 32,44 % de femmes dans les effectifs
- 32,31 % de femmes managers
- Écart de rémunération entre hommes et femmes : -3,74 %
- 38 nationalités différentes parmi les effectifs
- 13 nationalités différentes parmi les managers



86 % "Chez Esker, chacun(e) bénéficie des mêmes opportunités d'embauche, de rémunération, d'évolution (indépendamment de l'âge, de l'origine, du diplôme, d'un handicap, de la croyance religieuse, de l'identité & de l'expression de genre, de l'orientation sexuelle...)" - source : Enquête de satisfaction annuelle HappyIndex@atWork portant sur l'année 2023, réalisée par Choose my company.

### Égalité des genres

Convaincue que la mixité favorise l'innovation, la créativité et la collaboration au sein des équipes, Esker veille à respecter l'égalité des chances entre les hommes et les femmes et à promouvoir l'égalité d'accès aux postes à responsabilité au sein de l'entreprise.

Conçu pour faire progresser l'égalité salariale entre les femmes et les hommes au sein des entreprises, l'Index égalité femmes-hommes permet aux entreprises de mesurer, en toute transparence, les écarts et de mettre en évidence des points de progression. 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. Lorsque des disparités salariales sont constatées, Esker veille à mettre en place des mesures correctives sur l'année suivante.

**En 2023, Esker a obtenu le score de 91/100 pour la France, répartis selon les 5 indicateurs suivants :**



**Écart de rémunérations**



**Écart de taux d'augmentation**



**Écart de taux de promotion**



**Retour de congés maternité**



**Hautes rémunérations**

### Représentation des femmes

Les effectifs d'Esker comptent 32,44 % de femmes dans le monde et 32,31 % de femmes parmi les managers, ce qui démontre d'une proportionnalité représentative des effectifs sur les postes d'encadrement. Sur les 4 membres du Conseil de Surveillance, 2 sont des femmes, et ce ratio est de 1 sur 8 au sein du Comité de Direction.

Un groupe de travail dédié à la féminisation des métiers du numérique a été mis en place en France en 2022. Il est composé de 10 Eskériennes volontaires avec un double objectif : faire découvrir les métiers techniques d'Esker à un public féminin et faire en sorte que les femmes se sentent bien au sein des équipes techniques et au sein de l'entreprise.

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. L'objectif est de contribuer à changer les mentalités sur des métiers majoritairement exercés par des hommes et encourager les candidatures féminines.

Esker propose des animations durant la journée internationale des droits des femmes qui a lieu chaque année le 8 mars. En 2023, plusieurs actions ont été organisées au siège d'Esker : une présentation des actions menées en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et de l'Eskudat "féminisation des métiers du numérique", une série de témoignages vidéos d'Eskériennes issues de différentes filiales, relayée sur les réseaux sociaux, l'ouverture d'une boîte à idées sur la thématique de l'égalité de genre, et la projection du film documentaire Woman d'Anastasia Mikova et Yann Arthus-Bertrand.

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.

### Politique anti-discrimination et code de conduite

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

En 2021, l'ensemble des managers en France ont été formés à la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes. Les managers ont également suivi une journée complète de formation à ce sujet dans le cadre de la formation "Upskill as an Esker manager" en 2022. L'ensemble des salariés en France ont également suivi une sensibilisation sur cette thématique. Ce programme de formation vise à s'élargir à l'ensemble des filiales du Groupe, de manière progressive.



Signataire de la Charte de la Diversité, la Direction des Ressources Humaines d'Esker s'engage à s'ouvrir à considérer régulièrement de nouvelles actions, dans une démarche d'amélioration continue sur cette thématique.

## Parentalité

Consciente que la parentalité fait partie intégrante de la responsabilité sociétale des entreprises, Esker a à cœur d'accompagner les parents en leur proposant des dispositifs visant à préserver l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle. Le télétravail exceptionnel au-delà de la charte en vigueur est proposé pour les femmes enceintes.

Pour faciliter le retour de congés maternité, une salle d'allaitement est mise à disposition dans les locaux français depuis 2022 ainsi que dans la filiale américaine. Esker s'engage également à utiliser l'appellation "co-parent" en France pour englober toutes les formes de structures familiales et le minimum d'ancienneté nécessaire pour bénéficier du congé coparent est fixé à 1 an (contre 2 ans dans la Convention collective Syntec).

Enfin, en France, 1 jour rémunéré par an et par salarié est offert pour garder son enfant malade. Des places en crèches de secours sont également proposées via un partenaire local pour proposer une alternative en cas d'indisponibilité du mode de garde habituel.

## Identité de genre

Pour répondre aux besoins des personnes transgenre n'ayant pas effectué de changement de prénom à l'état civil, Esker permet et facilite l'emploi du prénom d'usage. Le département RH les accompagne dans leur démarche à travers l'utilisation de leur prénom d'usage dans tous les systèmes ou documents non légaux, et propose un soutien dans la communication si le besoin s'en fait sentir. Les salariés ont également la possibilité d'ajouter leur(s) pronom(s) dans l'annuaire interne ainsi que dans leur signature d'email externe.

Dans le cadre de la semaine de sensibilisation aux personnes transgenres, l'Eskud Diversité et Inclusion de la filiale américaine a organisé une intervention de l'association OutReach Madison, dans le but de sensibiliser les collaborateurs aux nombreuses luttes et questions auxquelles est confrontée la communauté transgenre.

L'Eskud Diversité et Inclusion en France a organisé plusieurs actions de sensibilisation à l'occasion de la Journée internationale de lutte contre l'Homophobie et la Transphobie le 17 mai 2023 dont un quiz animé sur la pause déjeuner autour des notions de sexe, de genre, d'orientation sexuelle, de transidentité et de non-binarité, une campagne d'affichage dans les espaces communs et la mise à disposition de ressources et d'informations pour aller plus loin sur cette thématique.

## Diversité culturelle & sociale

Esker considère la diversité culturelle comme une richesse, et l'encourage en favorisant la collaboration internationale et 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. Différentes initiatives sont menées pour développer les échanges interculturels tels que des tandems linguistiques inter-filiales pour développer des compétences linguistiques par exemple. Les collaborateurs de certaines équipes multilocalisées sont également amenés à se déplacer régulièrement pour rencontrer leurs pairs à l'international, et partager leurs expériences et bonnes pratiques.

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

En France, un groupe de travail dédié à la Diversité et l'Inclusion a été créé en juillet 2022, afin d'adresser différentes thématiques telles que l'identité de genre, le handicap, la parentalité, la neurodiversité, le racisme ou les stéréotypes métiers, pour faire d'Esker une entreprise toujours plus inclusive.



91,4 % "Je me sens accepté-e comme je suis chez Esker" - source : Enquête de satisfaction annuelle HappyIndex®atWork portant sur l'année 2023, réalisée par Choose my company.

## 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.

En juin 2023, à l'occasion de l'Activ' Challenge, près de 50 collaborateurs en France ont pu tester leurs connaissances sur le handicap. Lors de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, 3 actions ont été menées : une conférence animée par Malakoff Humanis ; la mise à disposition de flyers à propos de la RQTH (démarche et conditions d'accès) ainsi qu'un temps d'échange avec l'AMF Téléthon, association engagée dans le monde du handicap. Il a également été rappelé le rôle de la référente handicap, pour accompagner les collaborateurs dans les démarches liées à la RQTH si nécessaire. Esker offre également 2 jours à toutes les personnes qui en font la demande ou doivent renouveler leur dossier.

À l'occasion de la journée nationale du handicap, une campagne de sensibilisation a été réalisée auprès des collaborateurs de la filiale américaine.



### Actions 2023

- Soutien à l'initiative JeNeSuisPasUnCV
- Sensibilisation des nouveaux arrivants sur le harcèlement sexuel et les agissements sexistes à travers une formation en ligne obligatoire (en France)
- Sensibilisation des salariés du siège au handicap à travers l'Activ' Challenge et durant la Semaine Européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap
- Sensibilisation à l'inclusion des personnes LGBTQIA+ au siège et dans la filiale américaine
- Sensibilisation des collaborateurs de la filiale américaine aux sujets liés à l'inclusion et la diversité
- Formation de l'équipe RH corporate à la diversité et l'inclusion





# 4

## Contribuer à la protection de la planète

---

Face aux défis du changement climatique, les activités informatiques contribuent à la pression énergétique, aux émissions de CO<sub>2</sub> 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 encourage l'utilisation des transports doux pour les déplacements domicile-travail et facilite le télétravail partout où cela est possible.

Esker réalise régulièrement des actions de sensibilisation auprès de ses salariés dans le but de développer leur engagement en faveur de la préservation de l'environnement. Le matériel informatique utilisé par les salariés et arrivant à sa fin de vie fait l'objet d'une attention particulière, et l'efficacité énergétique des centres de données de ses fournisseurs, hébergeant sa plateforme Cloud, fait 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 : 9,3 ktCO<sub>2</sub>e
  - Scope 1 : 266 tCO<sub>2</sub>e
  - Scope 2 : 426 tCO<sub>2</sub>e
  - Scope 3 : 8 565 t.CO<sub>2</sub>.e
- 52 t.CO<sub>2</sub>.e par M€ de chiffre d'affaires
- 8,9 t.CO<sub>2</sub>e par salarié

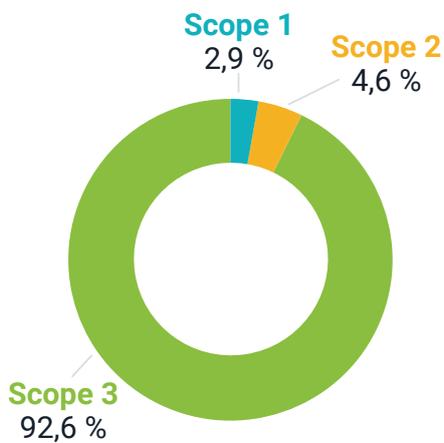


75,3 % "Je trouve que mon entreprise intègre suffisamment les enjeux environnementaux actuels" - source : Enquête de satisfaction annuelle HappyIndex<sup>®</sup>atWork portant sur l'année 2023, réalisée par Choose my company.

### Bilan carbone

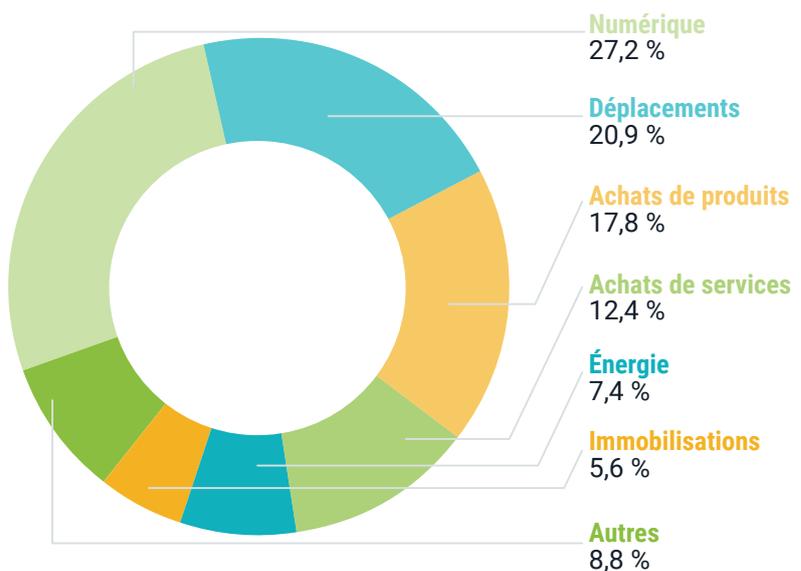
Esker s'engage fortement dans la réduction de son empreinte environnementale, en investissant dans l'éco-efficacité de ses bureaux et usines courrier. Esker a proactivement établi son bilan carbone qui est calculé depuis 2018 pour la France, et a petit à petit élargi aux autres entités du Groupe, permettant d'établir des points d'améliorations de la performance énergétique du Groupe. En 2023, les émissions d'Esker couvrant les Scopes 1, 2 et 3 pour ses activités opérationnelles dans le monde entier se sont élevées à 9,3 kilotonnes de CO<sub>2</sub>e. Cela représente 8,9 t.CO<sub>2</sub>e par salarié.

### Répartition des émissions (tCO<sub>2</sub>e)



**Scope 1 :** 266 tCO<sub>2</sub>e  
**Scope 2 :** 426 tCO<sub>2</sub>e  
**Scope 3 :** 8 565 t.CO<sub>2</sub>.e

### Répartition des émissions totales (% tCO<sub>2</sub>e)



En 2023, les émissions du Scope 3 d'Esker représentaient 92,6 % des émissions du Groupe. La répartition des émissions d'Esker par catégorie et par scope est disponible dans ce tableau :

Scope	Catégorie	Description	CO2e (tCO2e)
1	1.1	Production d'électricité, de chaleur ou de vapeur	77
1	1.2	Transport de matériaux, de produits, de déchets et d'employés	181
1	1.3	Transformation physique ou chimique	0
1	1.4	Émissions fugitives	8
<b>Total Scope 1</b>			<b>266</b>
2	2.1	Émissions indirectes liées à l'électricité	426
2	2.2	Émissions indirectes liées à la vapeur, au réseau de chaleur et de froid	0
<b>Total Scope 2</b>			<b>426</b>
3	3.1	Achats de biens et de services	5 616
3	3.2	Biens immobilisés	557
3	3.3	Activités liées aux combustibles et à l'énergie non incluses dans le scope 1 ou 2	184
3	3.4	Transport de marchandises amont et distribution	357
3	3.5	Déchets générés	74
3	3.6	Déplacements professionnels	1 460
3	3.7	Déplacements domicile-travail	319
3	3.8	Actifs en leasing amont	0 (non concerné pour les activités d'Esker)
3	3.9	Transport de marchandises aval et distribution	0 (Les émissions liées à la distribution des produits vendus sont comprises dans la catégorie 3.1)
3	3.10	Transformation des produits vendus	0 (non concerné pour les activités d'Esker)
3	3.11	Utilisation des produits vendus	0 (non concerné pour les activités d'Esker)
3	3.12	Fin de vie des produits vendus	0,04
3	3.13	Actifs en leasing aval	0 (pas d'actifs pour l'utilisation directe des clients d'Esker)
3	3.14	Franchises	0 (non concerné pour les activités d'Esker)
3	3.15	Investissements	0 (non concerné pour les activités d'Esker)
<b>Total Scope 3</b>			<b>8 565</b>



En 2022, Esker a obtenu le Score Carbone® A délivré par Axylia. Le Score Carbone® Axylia évalue, sur une échelle allant de A à F, la capacité d'une entreprise à s'acquitter de sa facture carbone. Il indique aux investisseurs et aux particuliers "si l'entreprise est vraiment rentable et responsable, après imputation du coût du CO2 qu'elle émet".

### Utilisation de Greenly

Depuis 2023, Esker utilise la solution proposée par Greenly pour faciliter la collecte 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'action s'appuyant sur des données historiques et des mesures 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 2023 ainsi que des sources d'émissions les plus importants.



## 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 régulière d'actions d'amélioration complémentaires pour réduire l'empreinte environnementale d'Esker. En 2023, les certifications ISO 14001 des bureaux et de l'usine courrier en 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 réduction des 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.

Pour lancer l'année 2023, un atelier dédié aux bonnes résolutions écoresponsables, animé par l'association *The Greener Good*, a été proposé pour les salariés du siège de Villeurbanne. En septembre 2023, le comité AES a organisé la seconde édition de la Esker Green Week. L'objectif de cette semaine était de sensibiliser les salariés d'Esker à la cause environnementale et plus particulièrement au tri et à la gestion des déchets. De nombreuses actions de sensibilisation ont ponctué cette semaine : collecte de DEEE, journée ESG dédiée à la collecte de déchets, pêche à l'aimant dans le Rhône, quiz sur le tri sélectif au sein des bureaux, visite de la plateforme de compostage des Alchimistes...

La filiale espagnole réaffirme son engagement en faveur de l'environnement à travers une nouvelle collaboration avec une ONG liée à la préservation et à la conservation de nos mers et réserves marines : *Oceano Alfa*.

## Fresque du climat

Suite à l'initiative d'employés membres du Comité AES (Actions Environnementales et Sociétales), la Direction Esker a souhaité déployer l'atelier Fresque du Climat et le proposer à l'ensemble de ses salariés. Ainsi, 5 Eskériens volontaires ont été formés à l'animation de la Fresque début 2023. Un total de 8 ateliers ont pu être organisés entre mars et décembre 2023 permettant de sensibiliser 79 personnes - dont le comité de Direction avec l'intervention d'un organisme externe à cette occasion et une réflexion autour des enjeux énergie/climat chez Esker.

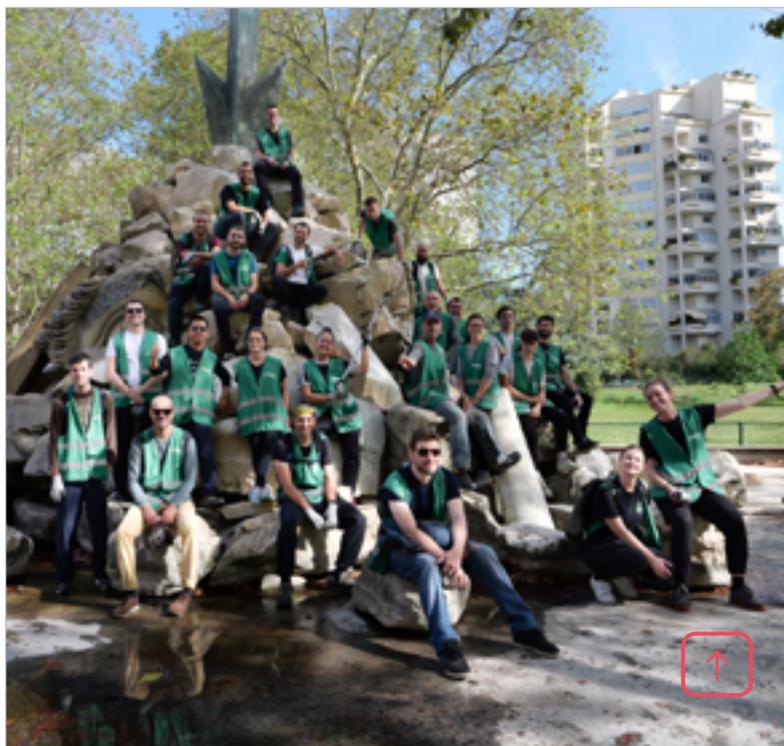
La participation à cet atelier est aujourd'hui une démarche personnelle et volontaire pour les employés, Esker souhaitant engager un maximum d'Eskériens sans pour autant afficher un caractère obligatoire.

Une prochaine étape est prévue avec le déploiement de cette démarche dans les différentes filiales internationales, en commençant par la filiale américaine en 2024.



### Actions 2023

- Renouvellement des certifications ISO 14001 & ISO 9001 des sites de l'usine courrier France et des bureaux du siège
- Actions de sensibilisation dans l'ensemble des filiales du Groupe
- Formation de 5 collaborateurs à l'animation de la Fresque du Climat
- 79 collaborateurs sensibilisés aux enjeux climatiques grâce aux 8 ateliers Fresque du Climat organisés en interne



## Mobilité des salariés et télétravail



### Indicateurs clés

- Emissions liées aux déplacements professionnels : 1 663 t.CO2.e
- Emissions liées aux déplacements domicile-travail : 279 t.CO2.e
- 53 % des salariés utilisent un moyen de transport doux pour se rendre à leur travail
- 60 % de véhicules hybrides ou électriques dans la flotte automobile
- 96,16 % des salariés bénéficient du télétravail

### Politique de déplacements professionnels

Une politique de déplacements professionnels a été déployée en France, dans le but de rappeler les bonnes pratiques liées aux déplacements des collaborateurs. Le déploiement progressif de cette politique de déplacements est également prévu au sein de l'ensemble des filiales dans une démarche d'amélioration continue et d'homogénéisation de nos pratiques.

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 ou promouvoir les véhicules à faible émission de carbone ou électriques dans son parc automobile. Afin de réduire également l'impact des déplacements professionnels, des critères environnementaux ont été intégrés dans le choix des compagnies aériennes. En 2021, le service voyage qui gère les réservations des déplacements des salariés du siège a suivi la formation "Intégrer la RSE dans son programme voyages et mobilités".

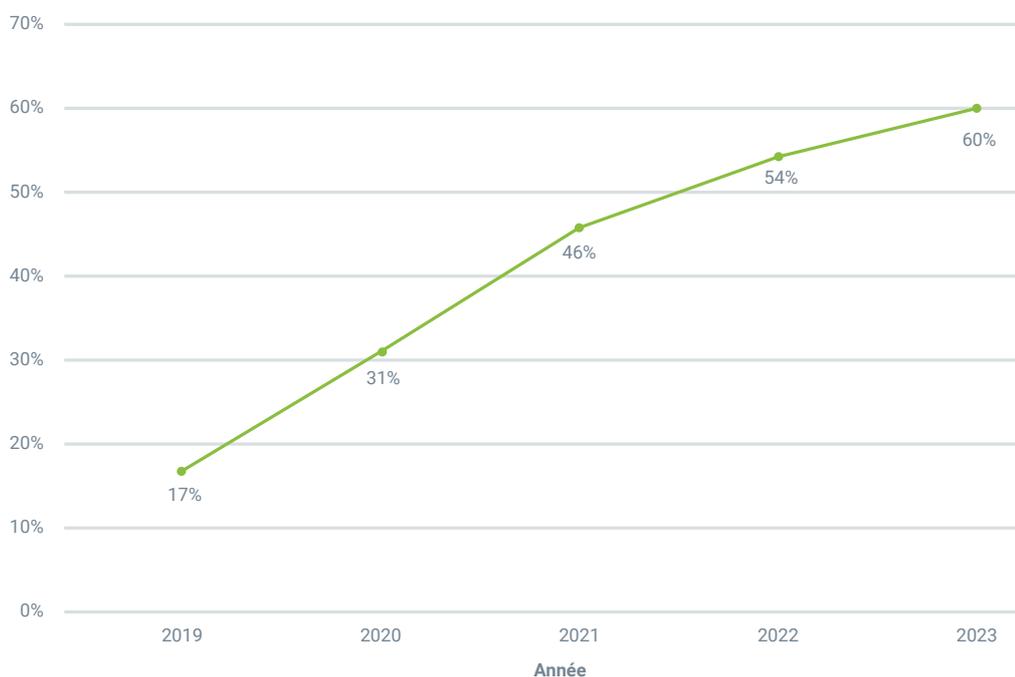
Le principal fournisseur de l'outil de réservation du siège (Selectour Bleu Voyages) a obtenu en 2023 le renouvellement de son label RSE Positive Workplace®. Il s'agit de la première entreprise du voyage à obtenir ce label RSE.

### Flottes de véhicules

60 % 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 100 % pour les filiales anglaises et espagnoles du Groupe.

En France, les salariés disposant d'un véhicule de fonction sont incités à sélectionner un véhicule hybride ou électrique au moment du choix de leur véhicule. Notamment grâce à une enveloppe supplémentaire venant s'ajouter au budget initial attribué à chaque collaborateur. 100 € par mois sont ajoutés à l'enveloppe budgétaire pour le choix d'un véhicule électrique et 55 € par mois pour le choix d'un véhicule hybride.

### Pourcentage de voitures hybrides ou électriques dans la flotte automobile



## Déplacements domicile-travail

En France, les salariés sont incités à utiliser les transports doux pour se rendre sur leur lieu de travail, avec le versement d'un forfait mobilités durables pour les salariés qui utilisent leur vélo personnel pour se rendre au travail. Le forfait mobilités durables est plafonné à 200 € par an et par salariés soit 16,66 € par mois. En 2023, les demandes pour le forfait mobilités durables ont augmenté de 20 % par rapport à 2022.

Des locaux à vélos sécurisés ainsi que des prises de recharge destinées aux vélos électriques ont été installés dans les locaux du siège. Les salariés de la filiale américaine sont également incités à venir au bureau à vélo.

Dans le cadre de l'élaboration du bilan carbone du Groupe, une enquête est déployée chaque année afin de mieux connaître les modes de transport des salariés. En 2023, 60 % des salariés ont répondu à cette enquête (620 répondants).

**279 kgCO<sub>2</sub>e**

Empreinte carbone moyenne  
par salarié par an pour les  
déplacements domicile-travail

**53 %**

Part des salariés qui utilisent les  
transports en commun ou les transports  
"doux" pour se rendre sur leur lieu de  
travail (incluant le vélo, la trottinette  
électrique et la marche à pied)

## Politique de 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. Esker a su s'adapter aux nouvelles formes d'organisation du travail et aux besoins des collaborateurs d'une plus grande flexibilité en mettant en place une charte relative au télétravail. Les salariés ont aujourd'hui la possibilité de travailler à distance dans la plupart des filiales, en France à hauteur de 50 % du temps de travail, et jusqu'à 60 % au Royaume-Uni par exemple.



### Actions 2023

- Augmentation du nombre de véhicules hybrides et électriques dans la flotte d'entreprise
- Installation de 4 prises de recharge supplémentaires pour les véhicules 100 % électriques dans le parking des bureaux du siège (hors véhicules de fonction)
- Installation de 3 prises de recharge supplémentaires pour les véhicules de fonction électriques ou hybrides dans le parking des bureaux du siège
- Installation de prises de recharge pour les véhicules électriques du site Esker au Royaume-Uni



## Gestion des déchets et économie circulaire



### Indicateurs clés

- Valorisation de 100 % des rebuts de l'usine courrier France (hors DIB)
- 42 % 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 100 % de ses déchets.

### 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.

Depuis 2022, la filiale française a la possibilité de suivre l'ensemble de ses déchets DIB (Déchets Industriels Banals), grâce à l'intégration de ce nouvel indicateur par son prestataire de tri ELISE.

En 2023, des poubelles de compost ont été mises à disposition des collaborateurs du siège de Villeurbanne ainsi que dans la filiale américaine, permettant ainsi de valoriser les déchets alimentaires.

En France, la collecte des capsules de café a également été mise en place, via le prestataire Ana TriCaps, qui permet le recyclage de tous types de capsules de café. Des contenants permettant de collecter les mégots de cigarettes ont été installés, ceux-ci sont ensuite revalorisés et transformés en combustible par la société Cy-Clope. En 2023, 4,8 kilos de mégots ont été recyclés. Un réfrigérateur connecté zéro déchet a également été mis en place depuis plusieurs années dans les bureaux du siège dans le but de réduire les déchets liés aux emballages alimentaires.

Depuis 2023, les bureaux Esker au Royaume-Uni sont équipés de poubelles de tri, permettant ainsi le tri et le recyclage des déchets de bureaux.

### Economie circulaire

Dans le but de réduire l'empreinte environnementale de son parc informatique, Esker a souhaité donner une seconde vie à son matériel informatique en réalisant un don de 6 unités centrales auprès de l'association [Atelier Soudé](#).



### Actions 2023

- Mise en place de poubelles destinées au compost dans les bureaux du siège et dans la filiale américaine
- Collecte et recyclage des capsules de café et des mégots de cigarettes dans les bureaux du siège
- Mise en place du tri et du recyclage des déchets dans la filiale au Royaume-Uni
- Organisation de la Esker Green Week pour sensibiliser les salariés au tri et au recyclage des déchets
- Collecte de DEEE dans les bureaux du siège
- Don de matériel informatique pour l'association Atelier Soudé



## Impact écologique du numérique



### Indicateurs clés

- 38 % des clients hébergés sur Microsoft Azure (+7 points par rapport à 2022)
- Power Usage Effectiveness (PUE) des datacenters :
  - Colt : 1.69
  - CDW : 1.21
  - Azure : 1.18 (2022)
  - AWS : non disponible
  - Google Cloud Platform : 1.10

### 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 de son parc informatique et des appareils électroniques de l'entreprise, à travers un service de maintenance interne, le service après-vente de ses fournisseurs, ou le rachat par les salariés en échange d'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 874 kg pour la France en 2023.

En France, un modèle de téléphone "fairphone" a été ajouté dans le catalogue des mobiles de la flotte interne. Permettant ainsi aux collaborateurs qui le souhaitent de choisir un mobile durable, réparable et plus équitable.

Esker s'engage dans le cadre de sa feuille de route ESG à prolonger la durée de vie de son matériel informatique. En 2023, la durée de vie des smartphones de la flotte interne a été allongée de 24 mois à 36 mois.

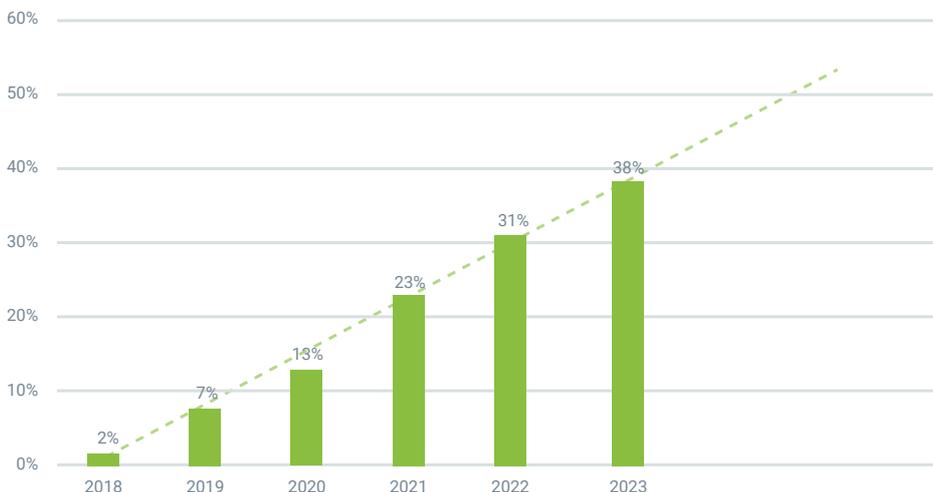
### Efficacité énergétique des datacenters

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'énergies renouvelables 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.

### Part de CA des clients hébergés sur des datacenters Microsoft Azure sur l'offre EoD



Ainsi, en 2023, 72 % des nouveaux clients Esker on Demand ont été hébergés sur Microsoft Azure. Soit une augmentation de +16 points par rapport à 2022. La part de chiffre d'affaires des clients hébergés sur des datacenters Microsoft Azure sur l'offre EoD atteint désormais 38 % en 2023, contre 2 % en 2018.

L'entreprise s'est engagée à passer à un approvisionnement 100 % issu des énergies renouvelables dans leurs bâtiments et centres de données d'ici 2025 et à présenter un bilan carbone négatif d'ici 2030.

Selon une étude menée sur les avantages du Cloud Computing, la migration des datacenters locaux vers le Cloud Microsoft permettrait de réduire considérablement l'empreinte carbone.\*

D'ici 2027, Esker a pour objectif d'atteindre 60 % du chiffre d'affaires de ses clients hébergés sur Microsoft Azure.

## 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.



### Actions 2023

- 72 % des nouveaux clients Esker on Demand sont hébergés sur Microsoft Azure
- 874 kg de DEEE valorisés (France uniquement)
- 4 614,35 € collectés pour les associations dans le cadre de la revente interne de matériel informatique
- Augmentation de la durée de vie des smartphones de 24 mois (en 2022) à 36 mois

\*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 ESG 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 ESG d'Esker est géré par le comité ESG et un réseau de contributeurs dans tous les pays et entités du Groupe.

La majorité des données ESG sont collectées par le biais de discussions individuelles avec les correspondants dans les filiales, d'un outil de reporting ESG 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 1er janvier au 31 décembre 2023 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	2021	2022	2023	GRI standards
<b>Caractéristiques de la gouvernance d'entreprise</b>					
Part d'administrateurs indépendants au Conseil de Surveillance	Groupe	100 %	100 %	100 %	GRI 102-22
Taux moyen de participation aux réunions du Conseil de Surveillance	Groupe	100 %	100 %	100 %	
Part des femmes au Conseil de Surveillance	Groupe	66 % (2 sur 3)	50 % (2 sur 4)	50 % (2 sur 4)	GRI 102-22, 405-1
Nombre de réunions du Conseil de Surveillance	Groupe	5	5	5	
Nombre total de comité(s) spécialisé(s) du Conseil	Groupe	3	4	4	
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 ESG	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Existence d'un comité cybersécurité	Groupe	Non	Oui	Oui	
Part des femmes au Comité de Direction	Groupe	25 % (2 sur 8)	18,75 % (1,5 sur 8)	12,5 % (1 sur 8)	
Part du capital détenue par les fondateurs, familles et dirigeants	Groupe	6,7 %	10 %	10 %	
Contrôle du capital (détenion >= 34 % des titres) par un actionnaire ou un groupe d'actionnaires	Groupe	Non	Non	Non	
Existence de droits de vote doubles ou multiples	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	Oui	Oui	Oui	
Structure de gouvernance	Groupe	Dual (Conseil de Surveillance)	Dual (Conseil de Surveillance)	Dual (Conseil de Surveillance)	
Taux d'imposition effectif	Groupe	22,4 %	23,6 %	25,6 %	
Part des frais d'audit dans les frais des auditeurs	Groupe	88,01 %	77 %	94,13 %	
Nombre de réunions de présentation des résultats	Groupe	2	2	6	
Nombre de visiteurs sur le site Investisseurs	Groupe	4 717 (FR) 8 713 (EN)	7 039 (FR) 10 859 (EN)	4 924 (FR) 23 743 (EN)	



Indicateurs	Périmètre	2021	2022	2023	GRI standards
<b>Éthique et conformité</b>					
<b>Membre du Pacte Mondial des Nations Unies</b>	<b>Groupe</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	
<b>Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian monde</b>	<b>Groupe</b>	<b>8,77 fois le salaire médian</b>	<b>9,17 fois le salaire médian</b>	<b>9,24 fois le salaire médian</b>	<i>GRI 102-38</i>
Présentation de la stratégie ESG au Conseil d'administration	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Formalisation d'une politique de conduite des affaires et de lutte contre la corruption	France (hors CalvaEDI) & US	Oui	Oui	Oui	
<b>Part de salariés sensibilisés au code d'éthique (politique de conduite des affaires et de lutte contre la corruption)</b>	<b>France (hors CalvaEDI)</b>	<b>96 %</b>	<b>98 %</b>	<b>98,8 %</b>	<i>GRI 205-2</i>
Nombre d'infractions du code de conduite interne	France (hors CalvaEDI)	0	0	0	<i>G205-3, GRI 206-1</i>
Existence d'un système d'alerte éthique	France	Oui	Oui	Oui	
Confidentialité du lanceur d'alerte éthique	France	Oui	Oui	Oui	
Nombre d'incidents rapportés grâce à la procédure de lanceur d'alerte	France	0	0	0	<i>G205-3, GRI 206-1</i>
<b>Nombre de signalements de harcèlement</b>	<b>Groupe</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<i>GRI 206-1</i>
<b>Chaîne d'approvisionnement responsable</b>					
<b>Formalisation d'une politique achats responsables</b>	<b>France</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	
<b>Adhésion à La Charte Relations Fournisseurs Responsables</b>	<b>France</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	
Intégration de critères sociaux et environnementaux dans les pratiques d'achats	France	Oui	Oui	Oui	
Prise en compte de la proximité des fournisseurs dans les pratiques d'achat	France	Oui	Oui	Oui	
<b>Existence d'un Code de Conduite ESG pour les fournisseurs</b>	<b>France</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	
Analyse des risques ESG des fournisseurs	France	Oui	Oui	Oui	
Nombre de fournisseurs ciblés couverts par une évaluation ESG	France	50	60	70	<i>GRI 308-1, GRI 414-1</i>
Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours)	France	30	32,5	37,5	
Identification des fournisseurs en situation de dépendance économique	France	Oui	Oui	Oui	
Existence d'un système de management de la qualité	France	Oui	Oui	Oui	
Part des activités bénéficiant de la certification ISO 9001	Groupe	< 50 %	< 50 %	< 50 %	



Indicateurs	Périmètre	2021	2022	2023	GRI standards
<b>Engagement auprès des communautés</b>					
Montant versé pour soutenir l'éducation	France	55 000 €	140 000 €	85 400 €	
Montant versé pour soutenir la culture	France	200 000 €	180 000 € *	245 000 €	
Ratio du montant total alloué au mécénat sur le chiffre d'affaires annuel	Groupe	0,2 %	0,1 %	0,2 %	
Nombre d'heures utilisées par les salariés sur leur temps de travail pour des actions associatives	Groupe	462 h (France)	225 h	598 h	
Nombre de jours de congés versés à l'entreprise des possibles	France	-	14,5 jours	10 jours	

\* Une erreur a été détectée sur le montant reporté en 2022. Le montant versé pour soutenir la culture en 2022 s'est élevé à 180 000 €.

### Caractéristiques de la gouvernance d'entreprise

**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.

**Part des femmes au Comité de Direction** : Claire Valencony fait partie du Comité de Direction, composé de 8 membres.

**Part du capital détenue par les fondateurs, familles et dirigeants** : Jean-Michel Bérard, Président du Directoire et fondateur de la société détient au 31 décembre 2023 6,4 % du capital et 10,6 % 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 doubles ou multiples** : 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 : [www.esker.fr/investisseurs/assemblee-generale](http://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 25,6 %.

**Nombre de réunions de présentation des résultats** : Des réunions avec les investisseurs sont organisées régulièrement par la Direction, afin de présenter les résultats financiers et commerciaux.

### 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 budgétée du PDG de l'organisation par rapport à la rémunération totale budgétée 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 budgétée. Les salariés sont pris en compte en équivalent temps plein.

**Présentation de la stratégie ESG au Conseil de Surveillance** : La Responsable ESG du Groupe a présenté la stratégie, les actions et résultats de la politique ESG lors de la réunion du Conseil de Surveillance du mois de septembre 2023.

**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 sensibilisés au code d'éthique (politique de conduite des affaires et de lutte contre la corruption)** : L'ensemble des salariés ainsi que toutes les nouvelles recrues en France 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.



## Chaîne d'approvisionnement responsable

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

**Existence d'un Code de Conduite ESG pour les fournisseurs** : Le code de conduite des fournisseurs est disponible sur ce lien : [https://cloud.esker.com/fm/others/Esger\\_Supplier\\_Code\\_of\\_Conduct-FR.pdf](https://cloud.esker.com/fm/others/Esger_Supplier_Code_of_Conduct-FR.pdf)

**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'Esger. 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.

## Indicateurs commerciaux

Indicateurs	Périmètre	2021	2022	2023	GRI standards
<b>Sécurité et protection des données</b>					
Certification ISO 27001 de la plateforme Esger on Demand	Groupe	Surveillée	Surveillée	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	99,8 %	99,5 %	99,91 %	
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	Oui	Oui	Oui	
<b>Innovation et satisfaction clients</b>					
Taux de disponibilité de la plateforme Esger on Demand	Groupe	99,980 %	99,953 %	99,938 %	
Montant investi en R&D	Groupe	14 075 K€	15 175 K€	17 315 K€	
Dépenses de R&D sur le CA annuel	Groupe	10,5 %	9,5 %	9,0 %	
Enquête de satisfaction clients	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Score NPS Clients	Groupe	+61,83	+67,18	+70,36	
Formalisation d'un Plan de Continuité d'Activité	Groupe	Oui	Oui	Oui	

### Sécurité et protection des données

**Certification ISO 27001 de la plateforme Esger on Demand** : Certification ISO 27001:2013 obtenue pour les services Esger on Demand.

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

**Nombre de plaintes pour non-respect du RGPD** : Nombre de plaintes reçues pour non-respect du RGPD au cours de la période de référence. 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 suivant 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 longue durée (>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.

**Innovation & satisfaction 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 aléatoire ou suite aux actions des équipes clients, aux utilisateurs de la plateforme Esker on Demand.

**Score NPS clients :** Le score NPS d'Esker est établi grâce à des enquêtes systématiques envoyées aux utilisateurs Esker on Demand suite aux actions des équipes Consulting, Support et Customer eXperience. Chacune de ces enquêtes inclut 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	2021	2022	2023	GRI standards
<b>Caractéristiques et politique sociale</b>					
<b>Effectif total en fin d'exercice</b>	<b>Groupe</b>	<b>839</b>	<b>953</b>	<b>1 042</b>	<i>GRI 102-7</i>
	<b>France</b>	<b>432</b>	<b>488</b>	<b>522</b>	
Effectif ETP en fin d'exercice	Groupe	827,76	940,4	1 034,47	
Effectif ETP moyen	Groupe	804	900,1	1 015,63	
Effectif ETP permanent en fin d'exercice	Groupe	826,76	893,37	1 021,47	
<b>Taux de salariés permanents en fin d'exercice</b>	<b>Groupe</b>	<b>99,9 %</b>	<b>98,22 %</b>	<b>98,46 %</b>	
Nombre de départs	Groupe	77	120	94	
- démissions	Groupe	5,77 % (47)	8,29 % (79)	4,41 % (46)	
- licenciements	Groupe	0,86 % (7)	0,63 % (6)	1,73 % (18)	
- autres motifs de rupture	Groupe	2,08 % (17)	3,04 % (29)	1,63 % (17)	
- fin de contrats à durée déterminée	Groupe	0,61 % (5)	0,52 % (5)	1,15 % (12)	



Nombre de départs de salariés permanents (en ETP)	Groupe	75	115,15	79,22	
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	51,43 %	51,21 %	50,10 %	
Part de l'effectif permanent situé dans le pays du siège social	Groupe	51,43 %	49,89 %	48,66 %	
Part de l'effectif opérant dans des pays sensibles en matière de droits fondamentaux au travail (Asie et USA)	Groupe	30,48 %	29,70 %	27,45 %	
<b>Age moyen de l'effectif</b>	<b>Groupe</b>	<b>38 ans</b>	<b>38,3 ans</b>	<b>38,11 ans</b>	
Part des cadres	France	89,77 %	88,11 %	92 %	
Masse salariale (K€)	Groupe	84 139	94 061	114 776	
Salaire médian (K€)	Groupe	53 520	56 381	59 643	
Salaire moyen (K€)	Groupe	64 922	69 857	73 503	
Pourcentage d'employés couverts par l'analyse du salaire de subsistance de référence	Groupe	-	-	100 %	
Pourcentage d'employés payés en dessous du salaire de subsistance	Groupe	-	-	0 %	



Indicateurs	Périmètre	2021	2022	2023	GRI standards
<b>Attractivité et fidélisation des talents</b>					
<b>Taux de rotation du personnel</b>	<b>Groupe</b>	<b>9,4 %</b>	<b>13,1 %</b>	<b>9,26 %</b>	GRI 401-1
	<b>France</b>	<b>-</b>	<b>11,44 %</b>	<b>8,29 %</b>	
Nombre de création d'emploi (hors acquisition)	Groupe	75	114	52	
<b>Nombre de recrutements de salariés</b>	<b>Groupe</b>	<b>150</b>	<b>234</b>	<b>156</b>	
Taux de contrats permanents parmi les recrutements	Groupe	98 %	91,81 %	92,31 %	
Nombre de nouveaux salariés cooptés	Groupe	28	51	40	
Nombre d'abonnés à notre page LinkedIn	France	10 396	13 897	18 071	
Nombre de stagiaires accueillis	Groupe	18	29	19	
Nombre de stagiaires de découverte (1 semaine)	Groupe	12	11	17	
Taux de stagiaires embauchés à la fin de leur stage	Groupe	16,6 % (3/18)	20 % (5/25)	36,8 % (7/19)	
Nombre de salariés en alternance ou en apprentissage accueillis	France	2	11	6	
Taux de jeunes de -28 ans dans les embauches	Groupe	35 %	36,64 %	33,33 %	GRI 401-1
Nombre de personnes embauchées âgées de 55 ans et plus	Groupe	-	5	3	
Dispositif d'actionnariat salarié	France	Oui	Oui	Oui	
Existence d'un accord d'intéressement	France	Oui	Oui	Oui	
<b>Part des salariés éligibles profitant du plan d'épargne salariale</b>	<b>France</b>	<b>83 %</b>	<b>80,39 %</b>	<b>85,11 %</b>	
Nombre de litiges prud'homaux	France	0	0	1	
Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des salariés	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Taux d'adhésion des Eskériens à la culture Esker	Groupe	92,4 %	90,8 %	90,5 %	
Taux de satisfaction salariés	Groupe	90 %	91,3 %	87,8 %	
<b>Taux de salariés qui recommandent Esker comme entreprise où travailler</b>	<b>Groupe</b>	<b>90 %</b>	<b>91,4 %</b>	<b>87,9 %</b>	
<b>Ancienneté moyenne (en année)</b>	<b>Groupe</b>	<b>6,3 ans</b>	<b>6,2 ans</b>	<b>5,97 ans</b>	
Taux de salariés à temps partiel	Groupe	4,6 % (39)	5,25 % (50)	4,89 % (51)	
Part de l'effectif opérant sous un accord collectif	Groupe	50,36 %	50,37 %	49,33 %	
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	France	16	18	32	
Services de garde d'enfants occasionnel (urgence ou planifié)	France	Oui	Oui	Oui	



Indicateurs	Périmètre	2021	2022	2023	GRI standards
<b>Gestion de carrières et développement des compétences</b>					
<b>Part de l'effectif ayant un entretien individuel annuel d'évaluation de la performance</b>	<b>Groupe</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>96 %</b>	<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	892	1 043	1 096	<i>GRI 404-1</i>
Nombre de salariés ayant suivi une formation externe au cours de l'année	Groupe	441	459	513	
Taux de formation de l'effectif (formation interne)	Groupe	100 %	100 %	100 %	
<b>Taux de formation de l'effectif (formation externe)</b>	<b>Groupe</b>	<b>52,6 %</b>	<b>48,16 %</b>	<b>49,23 %</b>	
<b>Nombre total d'heures de formation suivies par les salariés, dont :</b>					
- formation interne	Groupe	9 726	16 576	14 494	
- formation externe		5 621	10 030	21 459	
<b>Nombre moyen d'heures de formation par salarié</b>	<b>Groupe</b>	<b>18,83 h</b>	<b>25,48 h</b>	<b>32,56 h</b>	
<b>Budget de formation (externe)</b>	<b>Groupe</b>	<b>140 791</b>	<b>461 896</b>	<b>429 295</b>	
	<b>France</b>	<b>115 754</b>	<b>166 033</b>	<b>202 364</b>	
Budget de formation (incluant les salaires des formateurs)	Groupe	693 810 €	1 146 610 €	1 094 373 €	
Taux de contribution à la formation (budget formation / masse salariale)	Groupe	0,82 %	1,22 %	0,95 %	
<b>Nombre d'évolutions internes</b>	<b>Groupe</b>	<b>85</b>	<b>107</b>	<b>79</b>	
<b>Taux de mobilité interne</b>	<b>Groupe</b>	<b>10,13 %</b>	<b>11,23 %</b>	<b>7,58 %</b>	
<b>Santé et sécurité des collaborateurs</b>					
<b>Taux de fréquence des accidents du travail</b>	<b>Groupe</b>	<b>1,2 %</b>	<b>0,583 %</b>	<b>3,29 %</b>	<i>GRI 403-9</i>
<b>Taux de sévérité des accidents du travail</b>	<b>Groupe</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0006</b>	<b>0,0302</b>	<i>GRI 403-9</i>
<b>Taux d'absentéisme</b>	<b>Groupe</b>	<b>1,47 %</b>	<b>1,7 %</b>	<b>1,73 %</b>	<i>GRI 403-9</i>
Taux de salariés formés au secourisme	France (hors CalvaEDI)	12,97 %	13,33 %	12,45 %	<i>GRI 403-5</i>
Part de l'effectif couvert par la certification ISO 45001	Groupe	-	2,62 %	2,21 %	
Part de l'effectif bénéficiant d'une couverture de santé et sociale	Groupe	-	51,21 %	50,10 %	



Indicateurs	Périmètre	2021	2022	2023	GRI standards
<b>Égalité des chances, diversité et inclusion</b>					
Répartition des salariés par genre :	Groupe	Femmes : 31,1 % Hommes : 68,9 % Non-binaires : 0 %	Femmes : 31,48 % Hommes : 68,52 % Non-binaires : 0 %	Femmes : 32,44 % Hommes : 67,56 % Non-binaires : 0 %	GRI 405-1
	France	-	Femmes : 29,71 % Hommes : 70,29 % Non-binaires : 0 %	Femmes : 31,42 % Hommes : 68,58 % Non-binaires : 0 %	
Taux de femmes à des postes de management	Groupe	30,65 %	32,35 %	32,31 %	
	France	-	30,49 %	32,18 %	
Taux de femmes dans les embauches	Groupe	34 %	36,75 %	39,10 %	GRI 401-1
Index de l'égalité professionnelle	France	91/100	91/100	91/100	
Écarts de rémunération entre hommes et femmes	France	-4 %	3,96 %	-3,74 %	
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	Oui	Oui	Oui	
Part des seniors (+55 ans) dans l'effectif	Groupe	8,21 %	7,24 %	7,68 %	
Part des seniors (+55 ans) par genre	Groupe	-	Femmes : 30,43 % Hommes : 69,57 %	Femmes : 28,75 % Hommes : 71,25 %	
Part de salariés en situation de handicap dans l'effectif	Groupe	0,36 %	0,52 %	0,58 %	
Ventilation par genre des salariés en situation de handicap dans l'effectif	Groupe	-	Femmes : 4/5 Hommes : 1/5	Femmes : 4/6 Hommes : 2/6	
Nombre de nationalités différentes parmi les effectifs	Groupe	32	36	38	
Nombre de nationalités différentes parmi les managers	Groupe	12	14	13	
Montant des achats auprès des ESAT, EA, TIH		-	7 755,5 €	14 583 €	



## Périmètre, collecte et traitement des données

**Le périmètre comprend :** Toutes les filiales du Groupe. La société Market Dojo, qui a été intégrée au Groupe Esker le 01/06/2022, a été pleinement prise en compte dans le reporting extra-financier de l'année 2023.

**Contributeurs et outils utilisés :** Salesforce étant la base RH, les effectifs y sont consolidés par le service des Ressources Humaines et chaque admin/RH en filiale et au siège. Tous ces contributeurs interagissent selon les politiques RH qui comprennent notamment une harmonisation des pratiques.

Le reporting RH se base sur les "Position History" de chaque mois, c'est à dire un historique du salarié à chaque fin de mois, ce qui permet d'affiner le reporting sur les mois antérieurs.

## Caractéristiques et politique sociale

**Effectif total en fin d'exercice :** L'effectif total en fin d'exercice inclut les salariés ayant un contrat de travail avec Esker à la fin de la période. Chaque salarié compte une unité, qu'importe sa quotité de temps de travail.

**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 son 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.

**ETP permanent en fin d'exercice :** Effectif des salariés en Équivalent Temps Plein, en fin d'exercice, comprenant uniquement les contrats à durée indéterminée avec Esker.

**Taux de salariés permanents en fin d'exercice :** Part de salariés sous contrat à durée indéterminée avec Esker au 31/12.

**Nombre de départs :** Nombre de salariés pour qui le contrat de travail s'est terminé durant l'année. Le taux de départ par motif correspond au nombre de départs pour chaque motif durant l'année dans le monde sur l'effectif moyen.

- Les démissions correspondent aux ruptures de contrat à l'initiative du salarié,
- Les licenciements correspondent aux départs des salariés 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 les contrats d'apprentissage,
- Les autres motifs de rupture regroupent les fins de période d'essai (à l'initiative du salarié ou de l'employeur) 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.

**Nombre de départs de salariés permanents (en ETP) :** Nombre de départs de salariés permanents, durant l'année, en prenant en compte l'effectif en fonction du pourcentage de temps de travail du salarié au moment de son départ.

**Part de l'effectif total situé dans le pays du siège social :** Part des salariés d'Esker France et de la filiale CalvaEDI sur l'ensemble des salariés du Groupe rapportée à l'effectif total au 31/12.

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

**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 et variable budgété 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. Les salariés sont pris en compte en Équivalent Temps Plein.

**Salaire moyen :** 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. Les salariés sont pris en compte en Équivalent Temps Plein.

**Pourcentage d'employés couverts par l'analyse du salaire de subsistance de référence :** L'effectif concerné est celui ayant un contrat de travail avec Esker, ne sont pas pris en compte les travailleurs temporaires et contrats de mise à disposition. Les salariés sont pris en compte en Équivalent Temps Plein. Le salaire de subsistance pris en compte est celui utilisé par l'OIT : le niveau de presque pauvreté internationale étant fixé à 6,85 \$ par jour. La ligne d'extrême pauvreté internationale est quandt à elle fixée à 2,15 \$ par jour.

**Pourcentage d'employés payés en dessous du salaire de subsistance :** L'effectif concerné est celui ayant un contrat de travail avec Esker, ne sont pas pris en compte les travailleurs temporaires et contrats de mise à disposition.

## 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 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 au 31/12.

**Nombre de recrutements de salariés :** Salariés embauchés sur l'année N en CDI, CDD pour accroissement d'activité, contrats professionnels et d'apprentissage.

**Taux de contrats permanents parmi les recrutements :** Nombre de salariés embauchés sous contrat à durée indéterminée ou de façon permanente, pour le Groupe sur l'année de référence, par rapport au nombre total de salariés embauchés sur l'année.



**Dispositif d'actionnariat salarié :** Présence en France d'un PEE (Plan d'Épargne Entreprise) avec un système d'abondement plafonné pour les versements sur le FCPE (Fonds Commun de Placement d'Entreprise) d'Esker.

**L'intéressement chez Esker 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 :** 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 d'adhésion des Eskériens à la culture Esker :** Nombre de salariés ayant répondu 4 ou 5 étoiles, à la question "Je suis en phase avec les valeurs et la culture d'Esker" sur le nombre total de salariés ayant participé à l'enquête interne de satisfaction menée début 2024 pour l'année 2023 par ChooseMyCompany.com. 5 étoiles correspondant à "tout à fait d'accord" et 4 étoiles correspondant à "plutôt d'accord". Les alternants ont été exclus de cette enquête de satisfaction.

**Taux de satisfaction salariés :** Nombre de salariés ayant répondu 4 ou 5 étoiles à l'ensemble des 18 questions de l'enquête Choose My Company, sur le nombre total de salariés (hors stagiaires) ayant participé à l'enquête interne de satisfaction menée début 2024 pour l'année 2023 par ChooseMyCompany.com (soit le pourcentage correspondant à la note globale de l'enquête). 5 étoiles correspondant à "tout à fait d'accord" et 4 étoiles correspondant à "plutôt d'accord". L'outil d'enquête étant différent de l'année 2023, le calcul du taux de satisfaction est impacté. Les alternants ont été exclus de cette enquête de satisfaction.

**Taux de salariés qui recommandent Esker comme entreprise où travailler :** Nombre de salariés ayant répondu 4 ou 5 étoiles, à la question "Je recommanderais Esker à une personne de mon réseau pour venir y travailler" sur le nombre total de salariés ayant participé à l'enquête interne de satisfaction menée début 2024 pour l'année 2023 par ChooseMyCompany.com. 5 étoiles correspondant à "tout à fait d'accord" et 4 étoiles correspondant à "plutôt d'accord". Les alternants ont été exclus de cette enquête de satisfaction.

**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 du Groupe au 31/12.

**Part de l'effectif opérant sous un accord collectif :** Nombre total de salariés d'Esker France.

### Gestion de 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. Sont exclus les salariés absents durant la période des entretiens.

**Établissement d'un plan de carrière individuel pour tous les employés :** Dans la filiale Esker 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 d'un entretien de carrière permettant notamment de vérifier la bonne réalisation des différents entretiens professionnels annuels.

**Nombre de salariés ayant suivi une formation externe au cours de l'année :** Les salariés ayant suivi une formation dispensée par un organisme/formateur externe.

**Nombre moyen d'heures de formation par salarié :** Correspond au ratio du nombre d'heures de formation (internes et externes) effectuées au cours de l'année sur l'effectif moyen de la période.

**Taux de contribution à la formation :** Budget de formation (incluant les salaires de base et variable bruts budgétés des formateurs France et USA) sur la masse salariale. Les rémunérations des formateurs sont prises en compte en équivalent temps plein.

**Nombre d'évolutions internes :** Nombre de salariés ayant changé de poste au sein de l'entreprise.

### 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 total d'heures théoriques travaillées du Groupe. 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. La première journée d'arrêt pour accident de travail/trajet est exclue du calcul.

**Ratio de sévérité des accidents du travail :** Nombre de jours perdus dû aux accidents de travail et de trajet (dont maladies professionnelles) X 1 000 / nombre d'heures théoriques travaillées dans le monde. Nombre de jours d'arrêts maladie pour accidents du travail ayant été validés par la sécurité sociale au cours de référence. La première journée d'arrêt pour accident de travail/trajet est exclue du calcul car bien souvent elle correspond à la journée de l'accident donc sa journée de travail. La méthode de calcul ayant été modifiée en 2022, les données des années précédentes ont été recalculées en conséquence.

**Taux d'absentéisme :** Nombre d'heures non travaillées du Groupe comprenant l'ensemble des absences ramené au nombre d'heures théoriques travaillées. Comprend les absences liées aux maladies/accidents, aux événements familiaux et les congés sabbatiques et autres absences non rémunérées. Les jours sont calculés en jours ouvrés. Pour la filiale Esker USA les PTO ne sont pas comptabilisés comme des absences mais comme des congés. Les congés maternité sont exclus du nombre d'absences. La méthode de calcul et le périmètre (exclusion des congés maternité et des PTO) ayant été mis à jour en 2022, le taux d'absentéisme des années précédentes a été recalculé afin de respecter la nouvelle formule.



## Égalité des chances, diversité et inclusion

**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 mesure 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** : Rémunération rapportée au nombre d'Équivalent Temps Plein (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) - Calcul de la moyenne des EQTP

**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 supplémentaires, acceptation des mi-temps thérapeutiques).

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

## Indicateurs environnementaux

Indicateurs	Périmètre	2021	2022	2023	GRI standards
<b>Empreinte carbone et efficacité énergétique</b>					
Nombre de sites certifiés ISO 14001	Groupe	2	2	2	
Part de l'effectif couvert par la certification ISO 14001	Groupe	51 %	51 %	50 %	
Réalisation/révision d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre	Groupe	Oui	Oui	Oui	
Quantité totale d'émissions de CO2 (t.CO2e)	Groupe	3 580	4 409	9 256 <sup>(1)</sup>	
	France	1 310	1 735	4 722	
Quantité de CO2 émise par salarié (t.CO2e)	Groupe	4,27	4,63	8,9	
Intensité des émissions de CO2 (quantité de CO2 par million d'euros de chiffre d'affaires)	Groupe	26,8 t.CO2.e/M€	27,73 t.CO2.e/M€	52 t.CO2.e/M€	
<b>Quantité de CO2 émis par source :</b>					
- Bureaux et usines (t.CO2e)	Groupe	2 877	2 975	<sup>(2)</sup>	GRI 305-1, 305-2
	France	1 064	1 221	<sup>(2)</sup>	
- Déplacements professionnels (t.CO2e)	Groupe	290	808	1 663	GRI 305-3
	France	125	354	671	
- Déplacements domicile-travail (t.CO2e)	Groupe	412	626	279	GRI 305-3
	France	121	160	<sup>(3)</sup>	
	Par salarié	0,49	0,65	0,31	
<b>Quantité de CO2 émis par scope :</b>					
- Emissions directes de GES : Scope 1 (t.CO2e)	Groupe	212	212	266	GRI 305-1
	France	106	103	101	



Indicateurs	Périmètre	2021	2022	2023	GRI standards
- Emissions indirectes de GES : Scope 2 (t.CO2e)	Groupe	659	686	426	GRI 305-2
	France	43	44	42	
- Autres émissions indirectes GES : Scope 3 (t.CO2e)	Groupe	2 728	3 510	8 556	GRI 305-3
	France	1 161	1 589	4 578	
Consommation d'électricité (KWh)	Groupe	1 994 013	2 131 382	1 997 045	GRI 302-1
	France	1 064 053	1 128 584	873 851	
Part d'énergie renouvelable produite ou achetée	Groupe	-	7,1 %	23 %	
Consommation totale de gaz (MWh)	Groupe	370,8	172,8	455,23	
Consommation d'eau (m3)	Groupe	-	3 696	4 122	
Réalisation d'un audit énergétique	France	Oui	Non	Non	
Sensibilisation des salariés à l'urgence climatique	France	Oui	Oui	Oui	
Nombre de salariés ayant participé à la Fresque du climat	France	-	-	79	
<b>Mobilité des salariés et télétravail</b>					
<b>Pourcentage de voitures hybrides ou électriques dans la flotte automobile</b>	<b>Groupe</b>	<b>46 %</b>	<b>54 %</b>	<b>60 %</b>	
Nombre de salariés bénéficiant de la prime transport	France	196	201	209	
Montant total remboursé via la prime transport	France	28 963 €	54 666 €	58 435 €	
Nombre de salariés bénéficiant du forfait mobilité durable	France	104	143	172	
Montant total remboursé via le forfait mobilité durable	France	17 683 €	25 549 €	30 433 €	
<b>Part des salariés empruntant un mode de transport doux pour leurs déplacements domicile-travail</b>	<b>Groupe</b>	<b>42 %</b>	<b>43 %</b>	<b>53 %</b>	
	<b>France</b>	<b>74 %</b>	<b>75 %</b>	<b>82 %</b>	
<b>Pourcentage des salariés ayant la possibilité de télétravailler</b>	<b>Groupe</b>	<b>93 %</b>	<b>94,54 %</b>	<b>96,16 %</b>	
<b>Gestion des déchets et économie circulaire</b>					
<b>Usines courrier (France, Espagne &amp; Etats-Unis uniquement)</b>					
Quantité de déchets recyclés (hors DIB)	France	100,7 tonnes	93 tonnes	87,8 tonnes	GRI 306-4
	Etats-Unis <sup>(4)</sup>	7,1 tonnes	7,1 tonnes	7,1 tonnes	
	Espagne	0,87 tonnes	0,58 tonnes	0,29 tonnes	
Taux de recyclage des déchets (hors DIB)	France	99 %	100 %	100 %	
	Etats-Unis	86 %	75 %	75 %	
	Espagne	100 %	100 %	100 %	
<b>Bureaux (France &amp; Etats-Unis uniquement)</b>					
Quantité de déchets recyclés (hors DIB)	France	2 770 kg	3 473 kg	3 209 kg	GRI 306-4
	Etats-Unis <sup>(5)</sup>	-	-	1 339 kg	
Quantité de déchets non-recyclés	France	56 kg	2 648 kg	4 425 kg	
	Etats-Unis <sup>(5)</sup>	-	-	1 847 kg	
Taux de recyclage des déchets	France	98 %	57 %	42 %	



Indicateurs	Périmètre	2021	2022	2023	GRI standards
<b>Impact écologique du numérique</b>					
<b>Part de CA des clients hébergés sur des datacenters Microsoft Azure sur l'offre EoD</b>	<b>Groupe</b>	<b>23 %</b>	<b>31 % <sup>(6)</sup></b>	<b>38 %</b>	
Part des nouveaux clients Esker on Demand hébergés sur Microsoft Azure	Groupe	-	56 %	72 %	
<b>Power Usage Effectiveness (PUE) des datacenters</b>	<b>Groupe</b>	<b>Colt : 1.55 CDW : 1.23 Azure : 1.125 Equinix : 1.29-1.40 AWS : non disponible</b>	<b>Colt : 1.52 CDW : 1.2 Azure : 1.18 AWS : non disponible</b>	<b>Colt : 1.69 CDW : 1.21 Azure : 1.18 (2022) AWS : non disponible Google Cloud Platform : 1.10</b>	<b>GRI 302-5</b>
<b>Quantité de DEEE valorisés (Kg)</b>	<b>France (hors Calva EDI)</b>	<b>764 kg</b>	<b>1 132 kg</b>	<b>873,6 kg</b>	
Taux de recyclage des équipements numériques/électroniques	France (hors Calva EDI)	-	100 %	100 %	
Durée de vie moyenne des ordinateurs	France et Amériques	-	5 ans	5,3 ans	
Durée de vie moyenne des téléphones mobiles	France	-	-	2,4 ans	
Durée de vie des ordinateurs	France	4 ans	4 ans	5 ans	
Durée de vie des smartphones/mobiles	France	24 mois	24 mois	36 mois	
Durée de vie des serveurs	France	5 à 7 ans	5 à 7 ans	5 à 7 ans	

(1) La méthode "Bilan Carbone" a été utilisée pour calculer le bilan carbone en 2021 et 2022, avec l'outil de collecte de données Sustainability Cloud. En 2023, la méthode Greenhouse Gas Protocol a été utilisée, et l'outil de collecte de données a été changé pour l'utilisation du logiciel Greenly. Ce changement de méthodologie et d'outil explique la variation importante des émissions entre 2022 et 2023.

(2) Le logiciel utilisé (Greenly) pour le calcul du bilan carbone ne permet pas d'obtenir le même niveau de granularité que les années précédentes.

(3) Le logiciel utilisé (Greenly) pour le calcul du bilan carbone ne permet pas d'obtenir le même niveau de granularité que les années précédentes.

(4) La quantité de déchets recyclés en 2023 aux Etats-Unis est calculée sur la base d'une estimation de poids, calculée en fonction du nombre de pages imprimées au cours de l'année dans l'usine courrier sur la base des déchets recyclés dans l'usine France. Pour les années précédentes, le poids était estimé par l'entreprise de collecte des déchets.

(5) La quantité de déchets recyclés dans les bureaux aux Etats-Unis est calculée sur la base d'une estimation de poids, calculée en fonction du nombre d'employés sur la base des données des bureaux France.

(6) Une erreur de périmètre a été détectée pour cet indicateur en 2022. Celui-ci a été corrigé dans cette déclaration.

### 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 (incluant Market Dojo), l'Espagne, l'Italie, l'Asie (incluant Hong Kong, Singapour et la Malaisie), l'Australie. Les filiales France, Royaume-Uni, Etats-Unis et Espagne 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 Greenly. 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 filiale Market Dojo, qui a été intégrée le 01/06/2022, a été prise en compte pleinement dans le reporting extra-financier de l'année 2023.

La méthode de comptabilisation des émissions s'appuie sur la méthode Greenhouse Protocol. L'ensemble des données collectées a été traité depuis l'application numérique Greenly. Les données de chaque filiale ont été comptabilisées individuellement avant consolidation des résultats.



## Empreinte carbone et efficacité énergétique

Pour le GHG Protocol, les émissions sont réparties en trois Scopes : les émissions directes (Scope 1), les émissions indirectes liées à l'énergie (Scope 2) et les autres émissions indirectes (Scope 3).

**Scope 1 :** Les émissions de gaz à effet de serre (GES) Scope 1 sont les émissions directes provenant de sources qui sont détenues et/ou contrôlées par l'organisation.

**Scope 2 :** Les émissions de gaz à effet de serre (GES) Scope 2 sont les émissions indirectes de GES associées à l'énergie. Ce sont les émissions liées à la production d'électricité, de chaleur ou de vapeur importée pour les activités de l'organisation. Ce Scope se divise en 2 catégories d'émissions : les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité et les émissions indirectes liées à la consommation d'énergie autre que l'électricité

**Scope 3 :** Les émissions de gaz à effet de serre (GES) Scope 3 sont les émissions indirectes non liées à l'énergie et qui sont induites par les activités de l'organisation en amont et en aval de son périmètre opérationnel. Le Scope 3 du GHG Protocol se divise en 15 catégories d'émissions (ex. achats de biens et de services, biens immobilisés, déplacements professionnels, déplacements domicile-travail, déchets générés, utilisation des produits vendus...).

### Quantité de CO2 émise par source :

- **Déplacements professionnels :** Les émissions liées aux déplacements professionnels tiennent compte des consommations de carburant des véhicules de société ou leasing longue durée ainsi que des déplacements réalisés dans le cadre professionnel par tout autre moyen de transport (voiture personnelle ou location, avion, train). À noter que les lignes budgétaires dédiées à ce poste ont également été intégrées.
- **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 60 %.

### Quantité de CO2 émise 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 de véhicule de flotte). 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 :** Concerne tous les autres postes d'émissions. Esker prend en compte :
  - les achats de biens et de services,
  - le transport de marchandises amont et distribution,
  - les déplacements professionnels via des moyens de transports non opérés (déplacements professionnels des collaborateurs effectués avec leur véhicule personnel ; déplacements professionnels en avion/train),
  - les déplacements domicile-travail des collaborateurs (obtenus via une enquête interne - les données ayant été extrapolées à l'ensemble des collaborateurs),
  - l'immobilisation des équipements informatiques (ordinateurs, écrans, imprimantes), des véhicules lorsque opérés (flotte ou leasing long durée) et des bâtiments possédés,
  - les déchets générés (pour les sites France, Espagne et Etats-Unis). Sont prises en compte les données communiquées par les différents prestataires de collecte. Les déchets collectés qui ne sont pas pesés (par exemple dans le cas de ramassage par une collectivité) ne sont pas pris en compte car difficilement estimables. Ils sont cependant jugés négligeables par rapport aux autres flux déjà tracés,
  - les émissions liées à l'énergie non incluses dans les catégories 1 et 2.

Esker n'est pas concerné 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 (KWh) :** Les consommations d'électricité sont calculées à partir des factures des fournisseurs et n'incluent pas les consommations des datacenters des fournisseurs d'Esker.

**Part d'énergies renouvelables produites ou achetées :** Indicateur calculé sur la base des % d'énergies renouvelables exprimés pour chaque fournisseur d'énergie. À noter que cette information n'est parfois pas connue ou fournie (notamment pour les sites Australie, Royaume-Uni, Asie et Etats-Unis, les parties communes du site de Villeurbanne...).

## Mobilité des salariés et télétravail

**Nombre de voitures hybrides dans la flotte automobile :** Nombre 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 aux Etats-Unis, en Asie et en Australie n'ont pas de flotte de véhicules de société.



Filiale	2020	2021	2022	2023
France	12 / 47	18 / 47	25 / 50	35 / 52
Royaume-Uni	3 / 8	7 / 8	7 / 8	8 / 8
Allemagne	-	-	-	0 / 2
Allemagne (e-int)	1 / 6	1 / 5	1 / 5	1 / 6
Espagne	7 / 7	9 / 9	10 / 10	12 / 12
Italie	0 / 6	0 / 7	0 / 7	0 / 14
<b>TOTAL</b>	<b>23 / 74</b>	<b>35 / 76</b>	<b>43 / 80</b>	<b>56 / 94</b>

**Nombre de salariés bénéficiant de la prime transport :** Nombre de salariés en France ayant bénéficié du remboursement de leur abonnement mensuel ou annuel de transports en commun du type : TCL (transports en commun lyonnais), SNCF, Vélov et E-Velov mais aussi pour CalvaEDI l'abonnement à la RATP.

**Nombre de salariés bénéficiant du forfait mobilités durables :** Nombre de salariés en France ayant bénéficié du forfait mobilités durables. Le forfait mobilités durables, correspondant à l'indemnisation de l'utilisation du vélo personnel est plafonné à hauteur de 200 € par année civile et par salarié (soit 16,66 € par mois).

**Part des salariés empruntant un mode de transport doux 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. L'ensemble des salariés ayant répondu se rendre sur leur lieu de travail à pied, à vélo, engins électriques (hors voiture) et transports en commun sont pris en compte. La part est estimée sur l'ensemble de répondants (télétravail inclus).

### 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, Espagne et Etats-Unis, qui représentent 99 % 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.

**Bureaux (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. Depuis avril 2022, les DIB (Déchets Industriels Banals) sont pesés et sont donc intégrés dans le bilan.

**Quantité de déchets recyclés (en tonnes pour les usines et kilos pour les bureaux) :** 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 et l'Espagne, le prestataire établit une moyenne de poids par rapport à la taille des containers utilisés par l'usine, applique cette moyenne au nombre de containers enlevés sur l'année, et estime le poids des déchets récoltés sur les sites des usines courrier américaine.

### Impact écologique du numérique

**Part de CA des clients hébergés sur des datacenters Microsoft Azure sur l'offre :** Part du chiffre d'affaires généré par les clients ayant des contrats hébergés sur les tours Microsoft Azure sur le chiffre d'affaires total annuel. L'abonnement et le trafic sont inclus, le service est exclu.

**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.

**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.

**Taux de recyclage des équipements numériques/électroniques :** Part des équipements numériques ou électroniques récoltés puis recyclés par une société externe spécialisée.

**Durée de vie moyenne des ordinateurs :** Âge moyen de la vie d'un asset mis au rebut chez Esker, pour les ordinateurs (laptops et desktops) décommissionnés entre le 01/01 et le 31/12 de l'année de référence. Inclusions : Esker France (Décines et Villeurbanne) et Esker Amériques (USA + Canada + Amérique Latine + salariés en remote).



# 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 2023*

A l'Assemblée Générale des actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société, (ci-après "entité"), désigné organisme tiers indépendant ("tierce partie"), accrédité par le COFRAC (Accréditation Cofrac Validation / Vérification sous le numéro n°3-1886, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), 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 2023 (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 demande au siège de l'entité.

### Limites inhérentes à la préparation des Informations

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 (taxonomie verte) ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ;
- 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 l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxinomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- 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 notre programme de vérification constitué de nos procédures propres et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de t OTI - Déclaration de performance extra-financière, tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)<sup>1</sup>.

### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 821-28 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 trois personnes et se sont déroulés entre février et avril 2024 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.

Nos travaux ont fait appel à l'utilisation de technologies de l'information et de la communication permettant la réalisation des travaux et entretiens à distance sans que cela n'entrave leurs exécutions.

### 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 entreprises 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 du code de commerce en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale 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 du code de commerce.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du code de commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ; et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes<sup>2</sup>. Pour certains risques (politique anti-discrimination et code de bonne conduite, efficacité énergétique des datacenters, politique de déplacements professionnels et satisfaction client via le Net Promoter Score) nos travaux ont été réalisés 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 importants<sup>3</sup>, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages 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 contributrices<sup>4</sup> et couvrent entre 51% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests.
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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.

*Lyon, le 30 avril 2024*

*L'un des commissaires aux comptes*

**DELOITTE & ASSOCIÉS**

Arnauld de GASQUET

Associé

<sup>1</sup> ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

<sup>2</sup> Politique anti-discrimination et code de bonne conduite, efficacité énergétique des datacenters, politique de déplacements professionnels et satisfaction client via le Net Promoter Score.

<sup>3</sup> Ratio du salaire du par rapport au salaire médian monde, part de salarié sensibilisée au code d'éthique (France), taux de salarié ayant suivi une formation en ligne de sensibilisation à la sécurité et à la protection des données avec succès, effectif (total, genre), nombre de recrutement (total, genre), taux de femmes à des postes de management, nombre de départs, taux de turnover, nombre d'heures de formation externe, nombre d'accidents, nombre de jours perdus à cause d'accidents, millions d'heures théoriques travaillées, taux de fréquence des accidents du travail, ratio de sévérité des accidents du travail, taux d'absentéisme, quantité totale d'émissions de CO2 (tCO2e) scope 1,2 et 3, consommation d'électricité, quantité de déchets recyclés/non recyclés (usine de courrier USA).

<sup>4</sup> Entités sélectionnées : Esker USA et Esker France







### **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](mailto:info@esker.fr)

[esker.fr](http://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](mailto:info@esker.com)

[esker.com](http://esker.com)

---

### **Esker dans le monde**

Allemagne • [esker.de](http://esker.de)  
Australie • [esker.com.au](http://esker.com.au)  
Espagne • [esker.es](http://esker.es)  
Italie • [esker.it](http://esker.it)  
Malaisie • [esker.com.my](http://esker.com.my)  
Royaume-Uni • [esker.co.uk](http://esker.co.uk)  
Singapour • [esker.com.sg](http://esker.com.sg)

