

# ESKER IMPACT REPORT 2020

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

Extrait du document d'enregistrement universel 2020

*1er janvier 2020 – 31 décembre 2020*



# ESKER IMPACT REPORT 2020

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

Extrait du document d'enregistrement universel 2020

*1er janvier 2020 – 31 décembre 2020*



## Message de Jean-Michel Bérard

**Si la pandémie de COVID-19 a bouleversé l'année 2020, nos économies resteront marquées durablement par cette crise majeure. L'impact du virus sur l'ensemble de la planète a mis en exergue l'interdépendance de nos sociétés et la nécessité d'une plus grande harmonie entre les différents acteurs qui les composent.**

Je suis très fier de l'anticipation et de la réactivité avec lesquelles Esker et ses salariés se sont adaptés au contexte sans précédent résultant de cette pandémie. Nous avons su assurer la protection de la santé de nos collaborateurs avec la mise en place très rapide du télétravail, la fourniture de masques, de gel hydroalcoolique mais aussi d'un soutien psychologique pour ceux qui en ont le plus besoin dans cette période difficile.

Toutes nos équipes se sont mobilisées pour garantir la continuité opérationnelle de notre plateforme et de l'activité de nos clients, qui ont ainsi pu continuer d'envoyer et de recevoir leurs factures, de traiter les commandes, et de soutenir leurs écosystèmes depuis leurs clients jusqu'à leurs fournisseurs. Les entreprises du monde entier ont été forcées d'accélérer leur transformation digitale et leur transition écologique. Esker permet de les accompagner sur l'ensemble de leurs cycles clients et fournisseurs, en facilitant la collaboration, et ce depuis n'importe où – même chez soi.

En matière de responsabilité sociale et environnementale, Esker a redoublé d'efforts et accentué sa progression, comme le démontrent les notes attribuées par la plateforme d'évaluation de performance RSE EcoVadis et l'agence de notation ESG Gaïa Rating. Les valeurs d'Esker d'innovation, de bien-être et de respect sont portées par une gouvernance intègre et transparente, et incarnées par l'ensemble de nos collaborateurs à travers le monde. Nos solutions ont un impact positif sur l'environnement - grâce à la digitalisation de processus papier ainsi que sur nos clients qui gagnent en compétitivité et en valorisation de leur capital humain par la réalisation de tâches à plus grande valeur ajoutée.

Enfin, nous avons cette année renouvelé notre engagement auprès du Global Compact des Nations Unies, et soutenons ses principes qui font partie intégrante de la stratégie d'Esker et de ses activités. Nos efforts durant cette année 2020 si particulière reflètent notre conviction que les entreprises sont sources de changement pour une croissance à somme positive et le développement d'écosystèmes économiques vertueux.

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

# Sommaire



CLIQUEZ SUR CE PICTO POUR REVENIR  
À LA TABLE DES MATIÈRES

A propos d’Esker .....	6
La stratégie RSE d’Esker .....	9
Risques et enjeux extra-financiers .....	12
Gouvernance de la RSE .....	14
Contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD).....	14
Evaluation par des tiers indépendants .....	16
<b>1- AGIR DE MANIERE ETHIQUE ET RESPONSABLE .....</b>	<b>17</b>
Risques de faillite et de fraude – grâce aux solutions Esker .....	17
Ethique, transparence et conformité .....	18
Sécurité et protection des données .....	20
Confiance et satisfaction des clients.....	21
Achats responsables et conduite des affaires.....	23
Engagement auprès des communautés .....	24
<b>2 – VALORISER LE CAPITAL HUMAIN .....</b>	<b>26</b>
Transition numérique et travail intelligent – grâce aux solutions Esker .....	26
Culture d’entreprise et intégration des salariés.....	27
Formation et mobilité interne .....	29
Bien-être au travail et rétention des salariés.....	30
Santé et sécurité au travail.....	31
Attraction de talents et des nouvelles générations .....	33
Diversité et inclusion .....	35
<b>3 – PROTEGER LA PLANETE .....</b>	<b>37</b>
Usage du papier – grâce aux solutions Esker .....	37
Changement climatique .....	38
Transport & pollution .....	40
Gestion des déchets et économie circulaire .....	41
Impact écologique du numérique .....	42
Déforestation .....	43
<b>DETAILS DU RAPPORT .....</b>	<b>44</b>
Périmètre et méthodologie.....	44
Détails et méthode de calcul des indicateurs clés .....	45
Ethique et Gouvernance .....	45
Social .....	47
Environnement .....	52
<b>ATTESTATION D.P.E.F.....</b>	<b>57</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 énoncés se produiront. Elles sont fondées sur des données, des hypothèses et des estimations considérées comme raisonnables par le Groupe et sont susceptibles d'évoluer ou d'être modifiées en raison des incertitudes liées notamment à l'environnement économique, financier, concurrentiel et réglementaire. Les informations prospectives mentionnées dans le présent document sont données uniquement à sa date de rédaction. Sauf obligation légale ou réglementaire qui s'appliquerait, le Groupe ne prend aucun engagement de publier des mises à jour des informations prospectives contenues dans le présent document, afin de refléter tout changement affectant ses objectifs ou les événements, conditions ou circonstances sur lesquelles sont fondées les informations prospectives contenues dans le présent document. Le Groupe opère dans un environnement concurrentiel et en évolution rapide ; il peut donc ne pas être en mesure d'anticiper tous les risques, incertitudes ou autres facteurs susceptibles d'affecter son activité, leur impact potentiel sur son activité ou encore dans quelle mesure la matérialisation d'un risque ou d'une combinaison de risques pourrait avoir des résultats significativement différents de ceux mentionnés dans toute information prospective, étant en outre rappelé qu'aucune de ces informations prospectives ne constitue une garantie de résultats réels.



## A propos d'Esker

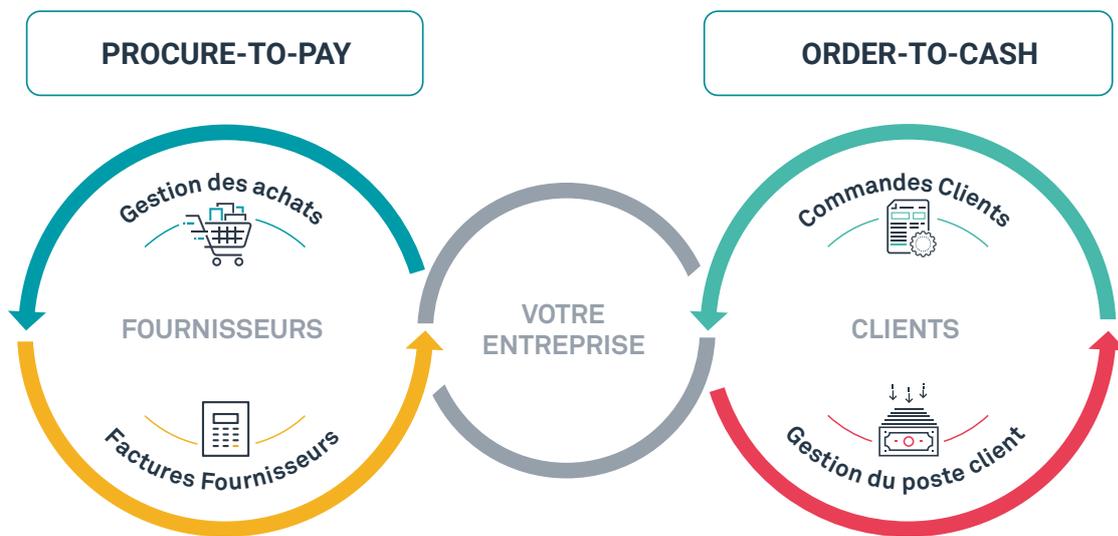
### NOTRE MÉTIER

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

Esker est une plateforme cloud unique d'automatisation des processus administratifs et financiers, permettant de renforcer les relations entre les entreprises, leurs fournisseurs, leurs clients et leurs collaborateurs. Les solutions Esker sont commercialisés sous la forme de services accessibles à la demande via Internet (Saas : Software as a Service), représentant 90% du chiffre d'affaires d'Esker en 2020. Le reste correspond à des ventes de licences et de contrats de support et de mises à jour qui y sont associées.

### Cash-conversion cycle

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



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

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. Dans un contexte de plus en plus incertain, renforcer les liens au sein des écosystèmes des entreprises est un enjeu vital pour construire une croissance harmonieuse et durable.

ETI française dont le siège social est situé à Lyon, Esker compte près de 800 salariés implantés dans 14 pays en Europe, en Amérique et en Asie/Pacifique. L'entreprise a réalisé 112 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2020, dont plus de 70% à l'international.

### NOS VALEURS

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 800 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.

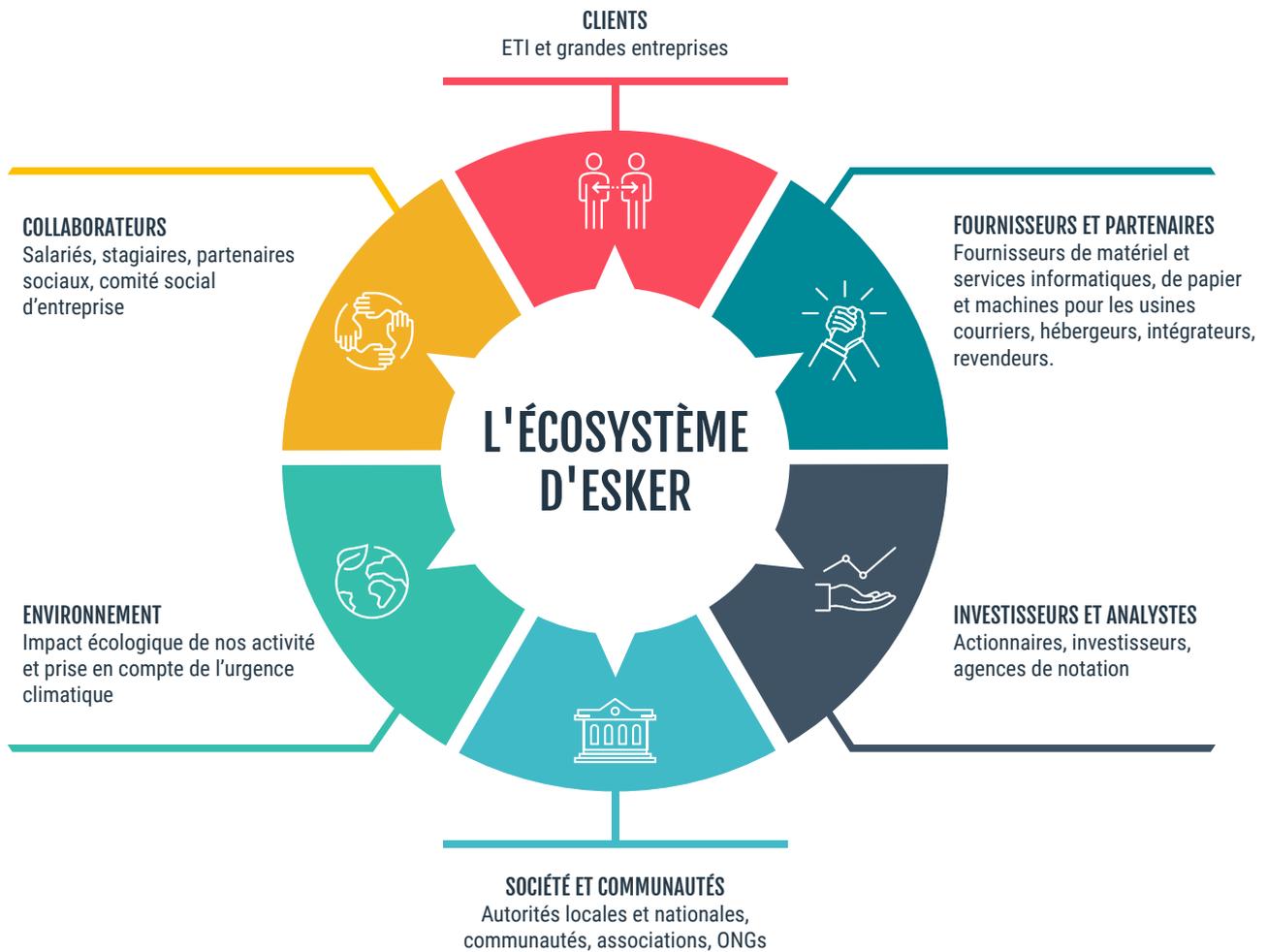


**MORE  
GRATITUDE,  
LESS ATTITUDE**

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.

## PARTIES PRENANTES ET ÉCOSYSTÈMES

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



### 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.



## MODÈLE D'AFFAIRES

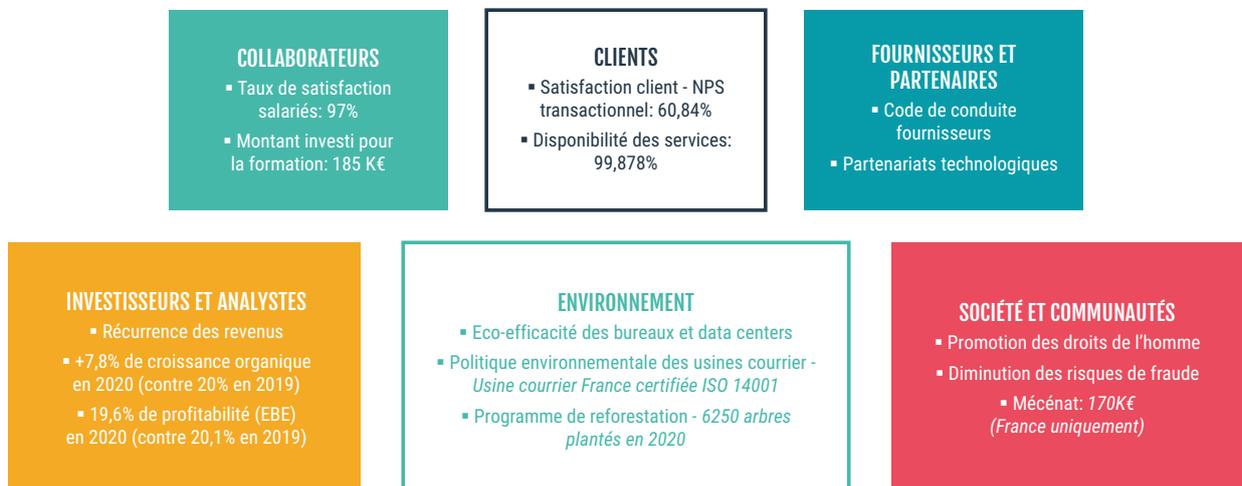
### RESSOURCES & ENJEUX



### NOTRE ACTIVITE



### CREATION DE VALEUR



## La stratégie RSE d'Esker

Le tableau ci-dessous illustre la manière dont sont articulés les trois piliers de la stratégie RSE de l'entreprise. 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 de nos parties prenantes internes et externes.

- **ETHIQUE & GOUVERNANCE : Agir de manière éthique et responsable**, depuis notre gouvernance, en passant par la confiance de nos clients et la sécurité de leurs données, leur satisfaction grâce à des solutions innovantes et une haute disponibilité des services, jusqu'à nos relations commerciales et notre impact sur l'économie et les communautés.
- **SOCIAL : Valoriser le capital humain**, en promouvant le travail intelligent à travers nos solutions, grâce à une culture d'entreprise bienveillante et engagée qui soutient la diversité et le bien-être, en favorisant la formation et la mobilité de nos équipes.
- **ENVIRONNEMENT : Protéger la planète** en maîtrisant nos consommations énergétiques, en réduisant et valorisant nos déchets, en favorisant les modes de transport doux pour minimiser notre impact sur l'environnement.

Enjeux RSE	Risques	Politiques et objectifs	Indicateurs clés	Page
<b>Agir de manière éthique et responsable</b>	Faillites et fraude	Permettre aux entreprises de promouvoir un écosystème vertueux avec leurs clients et fournisseurs et de réduire les risques de faillite et de fraude.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité réglementaire</li> <li>• Gestion électronique des workflows de validation et gestion des droits des utilisateurs</li> </ul>	p.17
	Ethique, transparence et conformité	Promouvoir une culture d'intégrité et de conduite éthique à tous les niveaux de l'organisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 réunions de présentation des résultats par an</li> <li>• 12,8K visiteurs uniques sur le site investisseurs</li> <li>• 10 réunions avec les représentants du personnel - <i>France uniquement</i></li> <li>• 2 femmes sur 4 membres au Conseil de surveillance</li> <li>• 100% d'administrateurs indépendants au Conseil de surveillance</li> <li>• 100% de participation aux réunions du Conseil de surveillance</li> <li>• Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian monde inférieur à 10</li> </ul>	p.18
	Sécurité et protection des données	Protéger les données clients contre les menaces internes et externes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certification ISO 27001 pour les activités de la plateforme cloud Esker on Demand</li> <li>• 0 plaintes pour non-respect de la réglementation en vigueur (RGPD)</li> <li>• 100 % des salariés ont suivi une formation de sensibilisation à la sécurité et la protection des données avec succès</li> </ul>	p.20
	Confiance et satisfaction des clients	Offrir une très haute disponibilité des services et assurer l'adoption et la meilleure utilisation des solutions Esker par ses clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux moyen de disponibilité de la plateforme cloud Esker on Demand : 99,878%</li> <li>• NPS transactionnel (compris entre -100 et 100) : 60,84%</li> </ul>	p.21
	Achats responsables & conduite des affaires	S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards éthiques et responsables et lutter contre la corruption.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Code de conduite fournisseurs d'Esker validé par 4 fournisseurs principaux sur 8</li> </ul>	p.23
	Engagement auprès des communautés	Apporter un soutien financier et humain aux communautés et associations locales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 K€ pour soutenir des établissements scolaires et l'éducation plus globalement</li> <li>• 50 K€ pour soutenir le monde de la culture</li> <li>• 47 heures utilisées par les salariés sur leur temps de travail pour des actions associatives</li> </ul>	p.24



Enjeux RSE	Risques	Politiques et objectifs	Indicateurs clés	Page
Valoriser le capital humain	Transition numérique et travail intelligent	Accompagner les entreprises dans leur transition numérique en permettant le développement de nouvelles compétences dans leurs équipes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Témoignages clients</li> </ul>	p.26
	Culture d'entreprise et intégration des salariés	Assurer l'intégration des nouveaux salariés et leur bonne adaptation à la culture de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 765 salariés Esker au 31/12</li> <li>• 99,21% de salariés permanents</li> <li>• Taux de rotation du personnel : 9,1%</li> <li>• La culture Esker est approuvée à 87,6% par les salariés</li> </ul>	p.27
	Formation et mobilité interne	Permettre à tous les collaborateurs d'être acteur de leur développement personnel et de leur carrière et leur donner les moyens d'évoluer au sein de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 815 salariés ont suivi une formation interne en 2020, 283 une formation externe.</li> <li>• 13 862 heures de formation dispensées</li> <li>• 180 383 € dédiés à la formation</li> <li>• 75 évolutions internes en 2020</li> </ul>	p.29
	Bien-être au travail et rétention des salariés	Offrir des conditions de travail optimales aux salariés et les impliquer dans les succès de l'entreprise en révélant leur potentiel pour qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 97% des salariés ont répondu "Esker est une entreprise où il fait bon travailler" à l'enquête annuelle</li> <li>• 6,8 ans d'ancienneté moyenne</li> <li>• 4,8% de salariés à temps partiel</li> <li>• 1 signalement de harcèlement en 2020</li> <li>• 67 départs en 2020 <ul style="list-style-type: none"> <li>- démission : 5,54%</li> <li>- licenciement : 0,83%</li> <li>- autres motifs de rupture : 2,22%</li> <li>- fin de contrat à durée déterminée : 0,69%</li> </ul> </li> </ul>	p.30
	Santé et sécurité au travail	Garantir un environnement de travail sain en favorisant la prévention des risques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de fréquence : 3,68</li> <li>• Taux de sévérité : 0,08</li> <li>• Taux d'absentéisme : 2,8%</li> <li>• 14,2% de salariés formés au secourisme - <i>France uniquement</i></li> <li>• COVID-19 : 22 K€ alloués à la protection des salariés (masques, gel, visières) - <i>France uniquement</i></li> <li>• COVID-19 : 93% des salariés ont bénéficié du télétravail en 2020</li> </ul>	p.31
	Attraction des talents & des nouvelles générations	S'engager auprès des jeunes générations pour leur proposer des expériences enrichissantes et des perspectives de carrières.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 154 nouveaux salariés, dont : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 95% de contrats permanents</li> <li>- 31,17% de femmes</li> <li>- 37,7% de jeunes de -28 ans</li> <li>- 21 salariés cooptés</li> </ul> </li> <li>• 8178 abonnés à la page LinkedIn France (+65% par rapport à 2019)</li> <li>• Age moyen des collaborateurs : 37,9 ans</li> <li>• 14 stagiaires accueillis en 2020</li> <li>• 29% de stagiaires embauchés à la fin de leur stage</li> </ul>	p.33
	Diversité et inclusion	Promouvoir une culture de la diversité et de l'inclusion, représentative de la philosophie d'Esker en matière d'égalité des chances.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30,59% de femmes / 69,41% d'hommes</li> <li>• 31,53% de femmes managers / 68,47% d'hommes managers</li> <li>• 31,17% de femmes dans les embauches</li> <li>• Index égalité femmes-hommes : 91/100</li> <li>• 17 nationalités différentes parmi les effectifs monde</li> <li>• 0,5% de salariés handicapés dans les effectifs</li> </ul>	p.35



Enjeux RSE	Risques	Politiques et objectifs	Indicateurs clés	Page
Protéger la planète	Usage du papier	Réduire l'usage du papier dans les entreprises et permettre le travail depuis n'importe où avec une simple connexion internet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Témoignages clients</li> </ul>	p.37
	Changement climatique	Limiter l'impact écologique de l'entreprise en diminuant ses consommations énergétiques et ses émissions de gaz à effet de serre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 sites certifiés ISO 14001 en France</li> <li>• Quantité total d'émission de CO2 : 3 399 t.CO2e               <ul style="list-style-type: none"> <li>- par document facturé sur Esker on Demand : 7,43g</li> <li>- par salarié : 4,69 t.CO2e</li> </ul> </li> <li>• Quantité de CO2 émis par source :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- bureaux et usines : 2 696,8 t.CO2e</li> <li>- déplacements professionnels : 343,1 t.CO2e</li> <li>- déplacements domicile-travail : 348,7 t.CO2e</li> </ul> </li> <li>• Quantité de CO2 émis par scope :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissions directes (Scope 1) : 381 t.CO2e</li> <li>- Emissions indirectes (Scope 2) : 629 t.CO2e</li> <li>- Autres émissions indirectes (Scope 3) : 2 390 t.CO2e</li> </ul> </li> <li>• Consommation d'électricité : 1 756 855 kWh</li> </ul>	p.38
	Transport et pollution	Limiter les déplacements professionnels et promouvoir les transports doux auprès des salariés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 véhicules hybrides ou électriques sur 74 dans la flotte automobile de l'entreprise</li> <li>• 176 salariés bénéficient de la prime transport, pour un montant total de 34 490 € - <i>France uniquement</i></li> <li>• 81 salariés bénéficient de l'Indemnité Kilométrique Vélo, pour un montant total de 13 563 € - <i>France uniquement</i></li> </ul>	p.40
	Gestion des déchets et économie circulaire	Maximiser les quantités de déchets valorisés et encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire son empreinte environnementale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 131,89 tonnes de déchets recyclés dans nos usines courriers US et France</li> <li>• 100% de recyclage des rebuts papier, enveloppes et encre de l'usine courrier France</li> <li>• 1821kg de déchets recyclés pour 20 kg de déchets non recyclés dans les bureaux France</li> <li>• 167 kg de DEEE valorisés - <i>France uniquement</i></li> </ul>	p.41
	Impact écologique du numérique	Choisir des hébergeurs de datacenters transparents sur leur empreinte écologique et engagés pour la cause environnementale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Part des clients hébergés sur Microsoft Azure : 12,68% du CA Esker on Demand (contre 6,46% en 2019)</li> <li>• Power Usage Effectiveness (PUE) des datacenters:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Azure: 1,125</li> <li>- CDW: 1,23</li> <li>- Equinix: 1,29 - 1,40</li> <li>- Colt: 1,55</li> </ul> </li> </ul>	p.42
	Déforestation	Participer à des projets de reforestation pour réduire l'empreinte carbone de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principal fournisseur de papier classé dans le Top 1% mondial des entreprises les plus performantes pour le développement durable selon EcoVadis</li> <li>• 6 250 arbres plantés sur un projet de reforestation en Tanzanie</li> </ul>	p.43



## Risques et enjeux extra-financiers

L'ensemble des risques auxquels est confronté Esker est présenté au [chapitre 4](#) du document d'enregistrement universel.

Esker a inscrit sa stratégie RSE au cœur de ses activités. Les piliers de la stratégie du Groupe sont fondés à la fois sur les enjeux majeurs pour ses parties prenantes et sur une analyse de matérialité permettant de hiérarchiser les actions du Groupe face aux principaux risques de gouvernance, sociaux, environnementaux ou sociétaux pertinents au regard de son activité.

### IDENTIFICATION DES RISQUES AVEC LES PARTIES PRENANTES

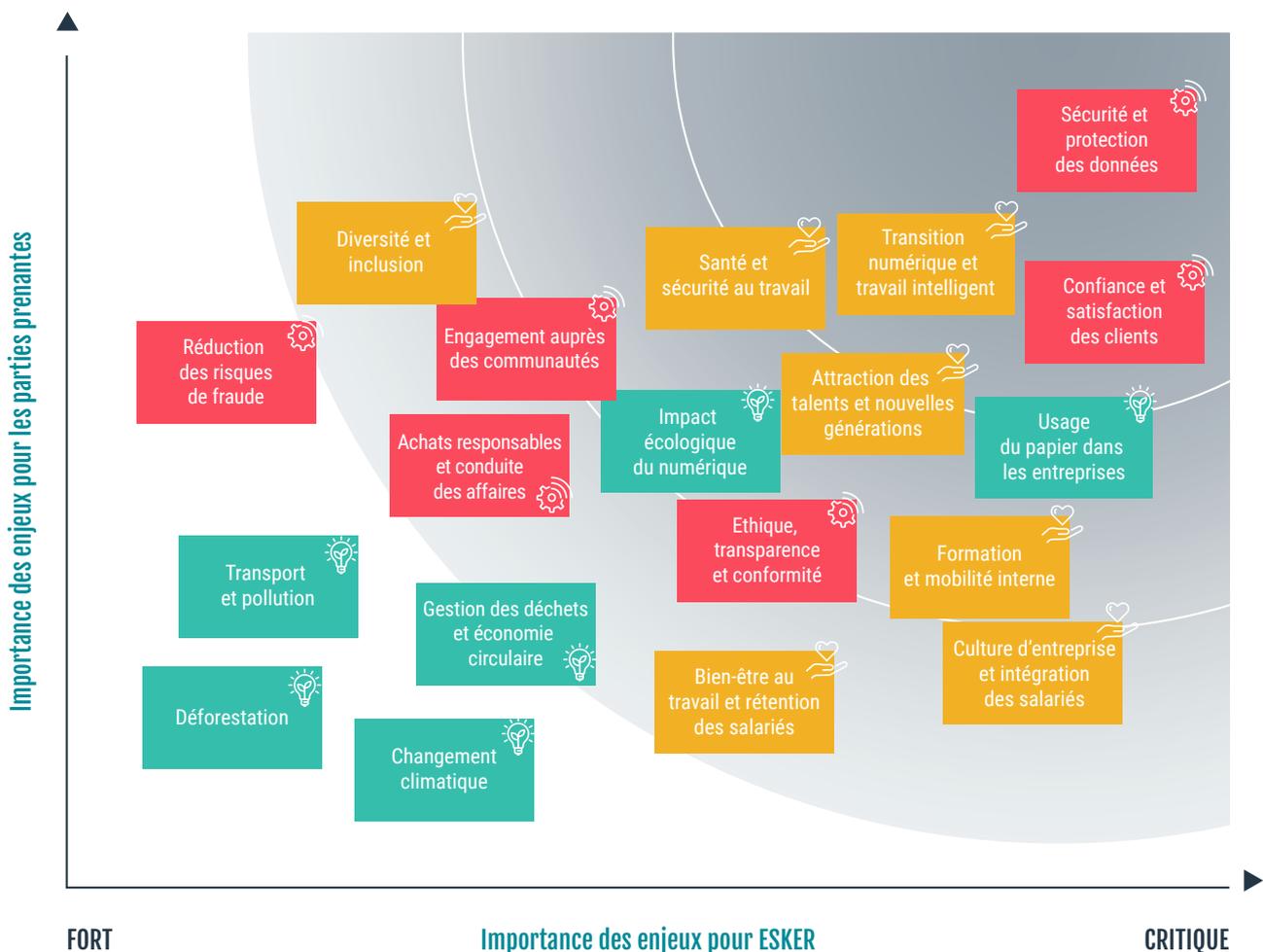
Pour identifier ses risques extra-financiers, Esker a mené une enquête en 2018 auprès de l'ensemble des salariés Esker pour connaître les enjeux auxquels ils sont les plus sensibles et afin de s'assurer de la cohérence de la démarche RSE de l'entreprise avec les valeurs de ses salariés. Cette démarche fait partie d'un processus et d'une méthode plus globale au sein du Groupe qui consiste à impliquer les individus dans les prises de décisions pour favoriser leur adhésion et leur motivation aux actions mises en œuvre par la suite.

Les parties prenantes externes ont été impliquées à travers les différents directeurs de la société, par leur expérience terrain et par l'intermédiaires de leurs équipes respectives: les clients à travers la Directrice Consulting & Support Monde et le Directeur Product Management et Marketing Monde, les collaborateurs à travers la DRH, les fournisseurs et partenaires à travers la DAF, l'environnement à travers le DSI, les investisseurs à travers le Directeur Général et la société et les communautés locales à travers le Président du Directoire.

### CONSOLIDATION ET MATRICE DE MATÉRIALITÉ

Un travail d'analyse a ensuite été réalisé par le groupe de travail RSE (mentionné dans la section [La Gouvernance de la responsabilité sociétale d'entreprise](#), ci-après) ainsi que plusieurs directeurs de l'entreprise, qui ont cherché à identifier l'importance de ces enjeux pour les parties prenantes et leur impact sur l'entreprise, au-delà des facteurs de risques présentés au [chapitre 4](#) du document d'enregistrement universel et des enjeux plébiscités par les résultats du sondage mené auprès des salariés.

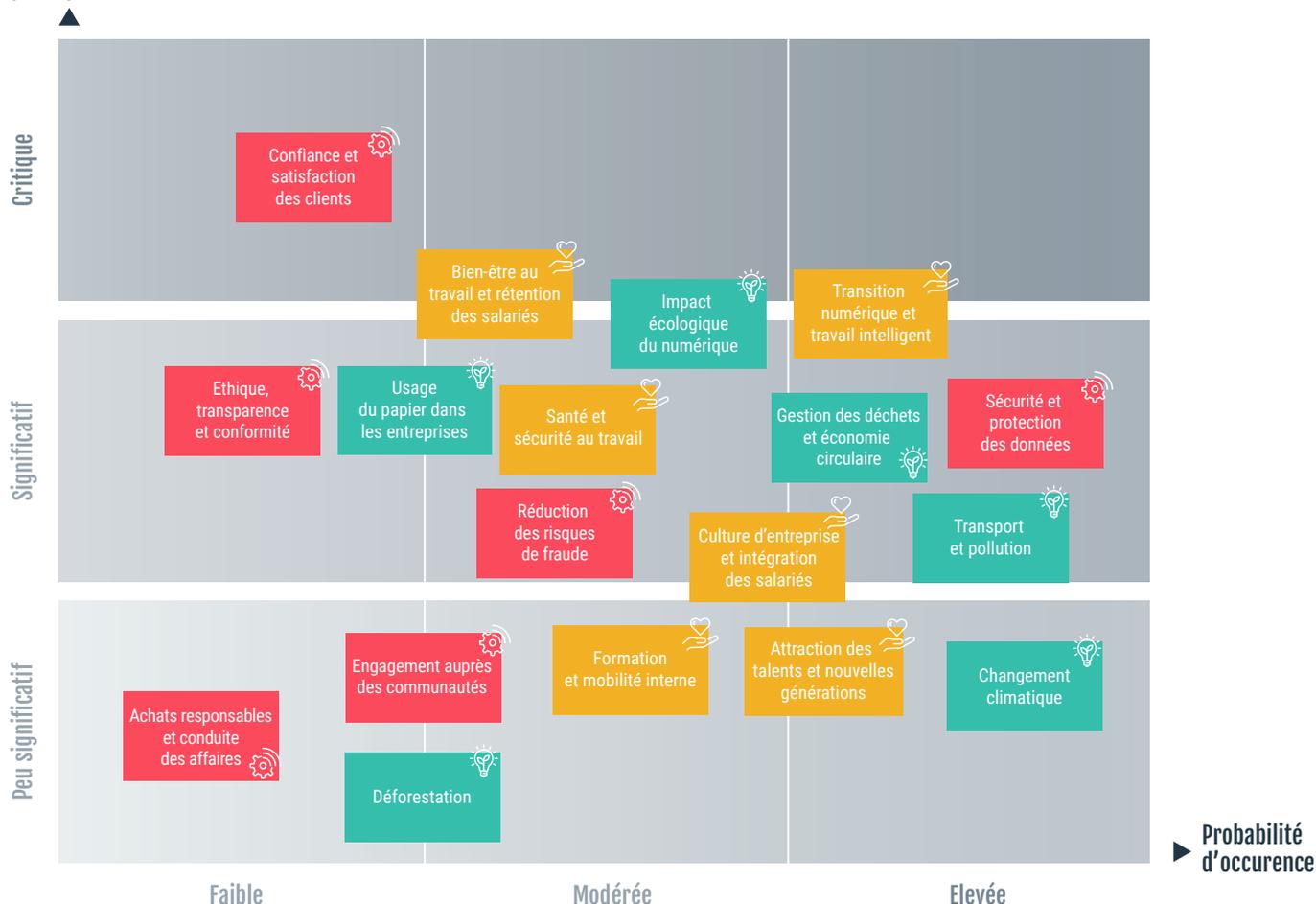
Les résultats de cette analyse ont été présentés aux Président du Directoire et Directeur Général de l'entreprise, qui ont permis d'ajuster et de valider des enjeux majeurs et prioritaires. *L'Importance pour les parties prenantes* en ordonnée reflète l'intérêt des parties prenantes pour la question et *l'Impact sur Esker* en abscisse montre l'impact de la question sur le Groupe. Ces enjeux ont été formalisés dans la matrice de matérialité suivante :



### 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. Les risques significatifs ont été évalués selon leur probabilité d'occurrence et leurs éventuelles conséquences pour Esker. Une échelle de vraisemblance (Faible, Modérée, Elevée), 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**



## Gouvernance de la RSE

### COMITÉ RSE

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

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

En 2021, afin d'assurer l'alignement et l'intégration des objectifs de développement durable avec la stratégie globale du Groupe, le Directeur Général et Président du Directoire rejoindront le comité RSE et en seront responsables. Un Comité Social et Environnemental sera également créé au niveau du Conseil de surveillance.

### COMITÉ ACTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

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

### CORRESPONDANTS FILIALES

Enfin, des correspondants RSE, incarnés par le responsable administratif et le responsable marketing, sont présents dans les filiales du Groupe, permettant la collecte d'informations 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 a renouvelé son adhésion au 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



#### 3 - Bonne santé et bien-être

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



 <p><b>4</b> ÉDUCATION DE QUALITÉ</p>	<p><b>4 - Education de qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Initiatives auprès d'établissements scolaires</li> <li>▪ Plan de formation des collaborateurs</li> <li>▪ Plateforme Esker University</li> </ul>
 <p><b>5</b> ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	<p><b>5 - Egalité entre les sexes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promotion de l'égalité hommes-femmes</li> <li>▪ Lutte contre les discriminations</li> </ul>
 <p><b>8</b> TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>	<p><b>8 - Travail décent et croissance économique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esker valorise les fonctions support en augmentant la productivité et la qualité de leurs services administratifs</li> <li>▪ Esker génère de la croissance et évite les délocalisations vers des pays à bas coût avec des solutions qui rendent les processus documentaires des entreprises plus fluides et moins chronophages</li> <li>▪ Esker améliore l'expérience et la fidélité des clients et fournisseurs.</li> </ul>
 <p><b>9</b> INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</p>	<p><b>9 - Industrie, innovation, infrastructure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esker favorise la transformation numérique des entreprises et leur intégration dans la chaîne de valeur et sur le marché, en permettant la digitalisation et l'automatisation de leurs processus documentaires.</li> </ul>
 <p><b>12</b> CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p>	<p><b>12 - Consommation et production responsables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esker permet aux entreprises de réduire leur consommation de papier grâce à la dématérialisation et de limiter les déplacements grâce à un accès en ligne à sa plateforme.</li> <li>▪ Chaîne d'approvisionnement durable</li> <li>▪ Evaluation des fournisseurs</li> <li>▪ Politique en faveur des transports doux</li> <li>▪ Valorisation des déchets</li> </ul>
 <p><b>13</b> MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>	<p><b>13 - Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réduction de l'empreinte carbone des activités de l'entreprise</li> <li>▪ Soutien à des programmes de reforestation</li> </ul>
 <p><b>16</b> PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</p>	<p><b>16 - Paix, justice et institutions efficaces</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esker permet de réduire le risque de fraude</li> <li>▪ Politique en matière de protection des données personnelles</li> <li>▪ Ethique de la chaîne d'approvisionnement</li> </ul>



## Evaluation par des tiers indépendants

En 2020, Esker a marqué une forte progression sur sa performance RSE, comme asserté par 2 principales agences de notation extra-financière : EcoVadis et Gaïa Index.

### ECOVADIS

Comme chaque année, la performance d'Esker en matière de responsabilité sociétale d'entreprise a été évaluée par la plateforme EcoVadis, pour favoriser la transparence et la confiance avec ses clients et partenaires commerciaux. Après avoir obtenu la médaille d'argent en 2019, Esker a cette année obtenu la médaille d'or, avec un score de 68/100 (contre 58/100 en 2019), plaçant l'entreprise dans le top 4% des entreprises évaluées par la plateforme.

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

Indicateur	2018	2019	2020
<b>Score Global</b>	51/100	58/100	68/100
<b>Environnement</b>	50/100	80/100	70/100
<b>Social et Droits de l'Homme</b>	60/100	60/100	70/100
<b>Ethique</b>	40/100	50/100	70/100
<b>Achats Responsables</b>	40/100	40/100	50/100

### GAÏA INDEX

La qualité de la politique ESG d'Esker est reconnue par la communauté financière et plus particulièrement par les investisseurs I.S.R. (Investissement Socialement Responsable), à travers l'indice Gaïa-rating, réalisé en toute indépendance par Ethifinance. Esker a ainsi obtenu la note de 69/100 en 2020 (contre 57/100 en 2019).

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

Indicateur	2018	2019	2020
<b>Score Global</b>	46/100	57/100	69/100
<b>Gouvernance</b>	38/100	47/100	68/100
<b>Social</b>	82/100	67/100	75/100
<b>Environnement</b>	15/100	71/100	75/100
<b>Parties Prenantes Externes</b>	23/100	46/100	54/100



# 1

## AGIR DE MANIÈRE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

### Réduction des risques de fraude – *grâce aux solutions Esker*

Les services Esker ont été développés à travers un réseau mondial de centres de production et de data centers placés stratégiquement. Cette infrastructure à la fois physique et virtuelle offre des niveaux de sécurité, de flexibilité et de performance très élevés, permettant ainsi aux entreprises de protéger leurs informations confidentielles. La sécurité des données est assurée grâce à un identifiant unique pour chaque document et à plusieurs niveaux de sécurité. Esker garantit un accès aux données aux utilisateurs appropriés. Pour renforcer la sécurité, la confidentialité et la protection des données, Esker crypte toutes les transmissions de données entrantes et sortantes. Les données stockées sur la plateforme sont également encodées.

Esker permet de réduire les risques de fraude grâce notamment à la gestion électronique des workflows de validation et la gestion de droits des utilisateurs : les documents sont envoyés automatiquement pour approbation selon des règles définies par l'entreprise. Côté gestion du poste fournisseurs, des fonctionnalités de vérification des informations bancaires permettent de lutter contre la fraude au RIB et les conversions de facture sans bon de commande en facture avec commande préapprouvées limitent les risques de fraude. Côté gestion du poste client, l'intégration avec des agences de notation permet de récupérer les données de crédit clients et de s'assurer de leur solvabilité, limitant ainsi les risques de faillite et de fraude.



## Ethique, transparence et conformité

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.



### INDICATEURS CLÉS

- 2 réunions de présentation des résultats par an
- 12,8K visiteurs uniques sur le site investisseurs
- 10 réunions avec les représentants du personnel - *France uniquement*
- 2 femmes sur 4 membres au Conseil de surveillance
- 100% d'administrateurs indépendants au Conseil de surveillance
- 100% de participation aux réunions du Conseil de surveillance
- Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian monde inférieur à 10

### RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

La rémunération variable brute annuelle de Jean-Michel Bérard, PDG d'Esker, peut atteindre un maximum de 240 000 euros calculée en fonction de la progression de deux indicateurs : la croissance du chiffre d'affaires et un objectif de marge avec une clé de répartition de 60% pour l'indicateur du chiffre d'affaires et 40% pour l'indicateur de marge. Le minimum de rémunération variable brute annuelle est de 15 000€. Aucune rémunération variable n'est versée en cas de marge opérationnelle négative. En 2021, 10% de la rémunération variable du PDG seront basés sur un critère RSE.

### INDÉPENDANCE DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le Conseil de surveillance d'Esker est composé de 4 membres indépendants, dont 2 femmes. 5 réunions du Conseil de surveillance sont organisées chaque année et l'assiduité moyenne est de 100%.

### IMPLICATION DES DIRECTEURS ET PLAN DE SUCCESSION

5 réunions du comité de direction ont lieu chaque année, et DRH, DAF et DSI y sont régulièrement invités 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.

### DIALOGUE SOCIAL

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

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

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

### RELATIONS INVESTISSEURS

Pour renforcer le dialogue avec les actionnaires et promouvoir un engagement sur le long terme, Esker maintient un contact régulier avec les investisseurs. Les résultats de l'entreprise sont présentés chaque semestre, en français et en anglais, à une audience composée d'investisseurs, d'analystes, et de toutes les personnes intéressées par l'activité de la société. Des informations sur le chiffre d'affaires trimestriel sont communiquées aux parties prenantes. La Direction de la société participe également à des salons d'investisseurs professionnels et 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.





## RESPECT DES DROITS HUMAINS

Esker s'engage à respecter les droits humains dans tous les pays dans lesquels la société opère. Dans ce cadre, l'entreprise soutient le Global Compact des Nations Unies dont elle est membre 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.



### ACTIONS

- Organisation des élections du CSE avec les taux de participation suivants : ETAM titulaires : 67,35% ; ETAM suppléants : 67,35% ; Cadres titulaires : 55,25% ; Cadres suppléants : 54,94% - *France uniquement*
- Organisation de réunions 10 réunions par an avec les membres du CSE - *France uniquement*
- Création de nouvelles commissions au CSE : Commission d'Information et d'Aide au Logement, Commission de l'Égalité Professionnelle, Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail, Commission de la Formation - *France uniquement*
- Mise à disposition d'informations financières régulières en anglais et en français sur les sites investisseurs : <https://www.esker.fr/investisseurs> et <https://www.esker.com/investors>
- Présentations semestrielles des résultats de l'entreprise, en anglais et en français
- Participation à des salons investisseurs professionnels
- Organisation d'une centaine de rendez-vous avec les analystes et investisseurs
- Renouvellement de l'adhésion au Global Compact des Nations Unies



### OBJECTIFS

- Maintenir l'indépendance du Conseil de surveillance avec 100% de membres indépendants.
- Créer un comité RSE au sein du Conseil de surveillance pour une plus grande transparence des initiatives de l'entreprise.



## Sécurité et protection des données

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



### INDICATEURS CLÉS

- Certification ISO 27001 pour les activités de la plateforme cloud Esker on Demand
- 0 plaintes pour non-respect de la réglementation en vigueur (RGPD)
- 100 % des salariés ont suivi une formation de sensibilisation à la sécurité et la protection des données avec succès

### 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. Un Délégué à la protection des données (DPO) ainsi qu'un 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. Une surveillance et des rapports techniques sont en place pour agir de manière proactive sur les anomalies de sécurité : test d'intrusion réalisé une fois par an par un prestataire externe indépendant et scans de vulnérabilité automatisés trimestriels.

### CERTIFICATION ISO 27001

Esker est doté d'un système de management de la sécurité de l'information (SMSI) audité et certifié ISO 27001 pour sa plateforme cloud Esker on Demand. La norme ISO 27001 est la plus reconnue en ce qui concerne les exigences relatives à un système de management de la sécurité de l'information. En outre, Esker exige de ses fournisseurs liés à la plateforme Esker On Demand de remplir un questionnaire de maturité sécurité et de fournir des rapports d'audit, attestations ou certificats ISO27001, SSAE 18, SOC1.

### FORMATION ET SENSIBILISATION DES SALARIÉS

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



#### ACTIONS

- Formation en ligne de sensibilisation aux risques et aux politiques de sécurité informatique et protection des données, renouvelée annuellement
- Test d'intrusion réalisé une fois par an par un prestataire externe indépendant
- Scans de vulnérabilité automatisés trimestriels
- Sélection et surveillance des fournisseurs critiques de la plateforme Esker on Demand
- Renforcement de l'effectif de l'équipe sécurité
- COVID-19 : mise en place des mesures nécessaires pour protéger la sécurité de l'information et assurer la continuité des activités, suite aux mesures sanitaires mises en place par les différents gouvernements et le recours au télétravail généralisé.



#### OBJECTIFS

- Conserver les certifications ISO27001, SSAE 18, SOC 1.
- Définir et suivre de nouveaux indicateurs de sécurité opérationnelle



## Confiance et satisfaction des clients

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



### INDICATEURS CLÉS

- Taux moyen de disponibilité de la plateforme cloud Esker on Demand : 99,878%
- NPS transactionnel (compris entre -100 et 100) : 60,84%

### TRUSTESKER ET DISPONIBILITÉ DE LA PLATEFORME

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.

### 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. Les équipes support 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 les clients d'Esker utilisent leurs solutions de manière optimale et sont pleinement satisfaits, tout au long de leur cycle de vie. Des équipes Customer Experience ont été créées et renforcées dans toutes les filiales du Groupe ces dernières années et représentent un total de 30 personnes en 2020. A 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 score NPS d'Esker est transactionnel et établi grâce à des enquêtes envoyées aux utilisateurs Esker on Demand suite aux actions des équipes Consulting, Support et Customer eXperience. 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 ?" 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. Des enquêtes de satisfaction aléatoires et spontanées seront mise en place dès 2021 pour pouvoir établir un NPS relationnel global.

## MÉTHODOLOGIE AGILE ET INNOVATION

Esker a adopté depuis de nombreuses années la méthodologie de développement Agile, permettant un développement plus rapide et réguliers de nouvelles fonctionnalités et d'offrir des solutions au plus près des attentes des clients. Cette méthode de travail, initialement réservée au développement logiciel est aujourd'hui adoptée par l'ensemble des équipes de la société, même non-techniques.

Des Tech Days sont régulièrement organisés, réunissant l'ensemble des équipes R&D pour permettre aux collaborateurs de participer à des ateliers et présentations sur différents sujets (innovation, sécurité, hackaton, etc.). Ces événements favorisent le partage de connaissances et l'innovation au sein des équipes de développement.

## PARTENARIATS STRATÉGIQUES

Esker développe un réseau de partenaires notamment pour l'accompagnement des clients pour les aider dans l'intégration des solutions, la formation des utilisateurs et la conduite du changement. Grâce à des projets de partenariats stratégiques, Esker permet à ses partenaires d'élargir leur portefeuille de solutions tout en augmentant sa couverture géographique.



### ACTIONS

- Renforcement des équipes Customer Experience dans les filiales du groupe



### OBJECTIFS

- Maintenir un taux de disponibilité de la plateforme Esker on Demand > 99,5%
- Maintenir un taux de satisfaction client suite aux actions des équipes Consulting, Support et Customer eXperience > 60%
- Renforcement des Disaster Recovery Plans pour répondre aux risques physiques et logiques



## Achats responsables et 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.



### INDICATEURS CLÉS

- Code de conduite fournisseurs d'Esker validé par 4 fournisseurs principaux sur 8

### 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, Esker communique à ses principaux fournisseurs un code de conduite auquel ces derniers doivent adhérer. Une clause *Ethique et lutte contre la corruption* est également intégrée dans les contrats avec les fournisseurs.

### POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES

Des interviews des principaux acheteurs de la société ont été menées en fin d'année 2020, pour permettre d'établir un état des lieux des pratiques d'achats d'Esker. L'analyse de ces pratiques permettra la rédaction d'une politique d'achats responsables cohérente avec les activités et ambitions de l'entreprise, et permettre une plus grande maîtrise des risques sociaux, environnementaux et économique liés aux fournisseurs d'Esker.

### CONDUITE DES AFFAIRES

Dans le cadre de la conduite responsable de ses affaires, un code de bonne conduite interne 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. A ce jour, aucune entité du Groupe ne fait l'objet d'un redressement fiscal.



#### ACTIONS

- Soumission du code de conduite aux 8 principaux fournisseurs pour validation
- Lancement du projet de mise en place d'une politique d'achats responsables



#### OBJECTIFS

- Etendre l'envoi du code de conduite fournisseurs à l'ensemble des fournisseurs principaux.
- Mettre en place une politique d'achats responsables au siège du groupe.



## Engagement auprès des communautés

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.



### INDICATEURS CLÉS

- 120 K€ pour soutenir des établissements scolaires et l'éducation plus globalement
- 50 K€ pour soutenir le monde de la culture
- 47 heures utilisées par les salariés sur leur temps de travail pour des actions associatives

## STRATÉGIE DE MÉCÉNAT

La stratégie de mécénat d'Esker, définie en concertation avec les salariés, s'articule autour de 3 axes:

- **l'environnement**, parce que c'est une question actuelle de société, qui touche particulièrement ses collaborateurs.
- **l'éducation**, parce que s'engager auprès des jeunes et leur donner accès à des métiers d'avenir leur donneront de meilleures perspectives d'emploi.
- **le rayonnement du son territoire local**, parce qu'Esker tient à rester ancrée dans sa région d'origine et impliquée avec ses communautés locales.

L'accès à la culture et à l'éducation est clé pour construire une société bienveillante et inclusive. Une éducation de qualité permet d'assurer l'employabilité des futures générations tandis que l'accès à la culture offre la chance à tous de s'ouvrir à d'autres horizons, de développer son sens critique et sa compréhension du monde. Esker tient également à mettre en avant les atouts de sa région d'origine qui a permis sa croissance, et à ses différents territoires locaux le rayonnement qu'ils méritent.

## TISSU ÉCONOMIQUE

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 des bonnes pratiques entre entrepreneurs, écoles, laboratoires, investisseurs et institutionnels pour faire naître des synergies gagnantes.

## PROMOTION DE LA CULTURE

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

## SOUTIEN AU MONDE ÉDUCATIF

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 lyonnaises pour aider à leur développement. Un engagement financier et humain, puisque les salariés sont impliqués en intervenant auprès d'écoles pour présenter leur métier aux futures générations. Des visites d'Esker sont organisées pour les jeunes, pour leur permettre de découvrir le monde de l'entreprise. 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.

## JOURNÉE RSE

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





## ENGAGEMENT ASSOCIATIF LOCAL

Chaque trimestre, la filiale américaine envoie une dizaine de volontaires à Second Harvest, une banque alimentaire servant le sud du Wisconsin, pour une demi-journée de bénévolat, et les soutient également lors de collecte de fonds (campagne *Share Your Holiday*) avec des volontaires. Les salariés de la filiale américaine peuvent faire des dons jusqu'à 100 USD à l'association de leur choix et leur contribution est abondée à 100% par Esker - à hauteur de 5,200 USD en 2020. La filiale a également fait don de \$4,000 au Boys and Girls Club, \$1,000 au We the Protesters (luttant contre le racisme) et \$10,000 à l'Armée du Salut.

En Europe, la filiale allemande d'Esker donne 600€ chaque année à *WorldVision*, et a également versé 600€ à *Regenbogenland*, un hospice pour enfants à Düsseldorf. L'Italie a versé 1500 € à *Associazione Bianca Garavaglia*, une association de recherche et de soin des tumeurs pédiatriques. Esker Singapour a fait don d'équipements wifi à *WWF Singapore*, pour une valeur de 760 SGD. L'Espagne est engagée pour l'environnement en soutenant les associations *Paisaje Limpio*, *Proyecto Libera* et *Asociacion Deverde*.

## COVID-19 ET CRISE SANITAIRE

Cette année, une cagnotte COVID-19 à l'initiative de salariés et abondée à 100% par Esker a été créée pour soutenir les hôpitaux de la région lyonnaise pendant cette crise sanitaire, et près de 5000 € ont été versés aux HCL et à la Fondation Mérieux. La filiale américaine du groupe a versé le montant du budget alloué à la soirée de fin d'année des salariés à *Second Harvest*. Les équipes d'Esker Ibérica ont apporté leur soutien aux banques alimentaires de Madrid, dont les bénéficiaires ont beaucoup augmenté en conséquence de la crise sanitaire.



### ACTIONS

- Participation active du PDG d'Esker à l'association Digital League en tant que coprésident
- 50 K€ dédié à l'école 42 Lyon
- 10 K€ pour le parrainage d'une promotion de l'école INSA IF à Lyon
- Interventions pédagogiques de collaborateurs dans les écoles, simulations d'entretiens, forums écoles...
- 60 K€ pour soutenir les activités de la chaire de recherche de l'INSEEC
- 50 K€ apporté à la Biennale de Lyon (reportée sur 2021)
- Engagement associatif local
- COVID-19 : Cagnotte COVID en France abondée à 100% par Esker France,
- COVID-19 : Versement du budget alloué à la soirée de fin d'année de la filiale américaine à l'association *Second Harvest*
- COVID-19 : Mobilisation des salariés de la filiale espagnole auprès des banques alimentaires de Madrid



### OBJECTIFS

- Continuer d'apporter un soutien localement aux associations et organisations proches des entités du groupe.



A background image showing several hands of different skin tones carefully placing white puzzle pieces together on a dark blue surface. The puzzle pieces are interlocking, symbolizing teamwork and human capital.

# 2

## VALORISER LE CAPITAL HUMAIN

### Transition numérique et travail intelligent - *grâce aux solutions Esker*

La transformation numérique représente un axe désormais majeur de développement des entreprises. Le groupe Esker, au travers de sa proposition de solutions de dématérialisation et d'automatisation des processus documentaires, participe directement à la transformation pérenne de ces dernières et de leurs collaborateurs.

Esker se positionne en partenaire de confiance en proposant des solutions digitales pour optimiser les processus et dynamiser les départements administratif et financier et les services clients des entreprises. Au-delà d'une compétitivité accrue en externe, ses solutions permettent en interne de valoriser des fonctions de l'entreprise souvent négligées et d'augmenter la rétention des salariés et leur satisfaction au travail.

L'utilisation des solutions Esker permet également de créer un environnement de travail plus serein, de libérer du temps pour des tâches à plus grande valeur ajoutée nécessitant plus d'expertise et une utilisation pertinente des nouvelles technologies, augmentant ainsi l'employabilité des salariés.

Les compétences sont relocalisées en interne dans des centres de services partagés, permettent aux entreprises de développer et de soutenir un écosystème vertueux, de maintenir une proximité client et d'améliorer la relation fournisseur et la satisfaction client.



## Nos clients témoignent



**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 coeur de notre métier."**

ALEXANDRA VLATKOVI, RESPONSABLE COMPTABLE ADJOINT DU GROUPE FEU VERT

**Nous avons fait le choix de la dématérialisation pour supprimer le volume exponentiel de papier qui s'amassait. Plus que la saisie, notre besoin était essentiellement sur l'assignation des commandes à la bonne personne et sur la traçabilité. Avec la solution Esker, nous n'avons plus besoin d'avoir une personne qui trie les fax et les distribue un par un aux personnes concernées."**

THIERRY FOURNIER, DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET OPÉRATIONS DE LA FILIALE FRANÇAISE DU GROUPE VAILLANT

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

KATHY WIGGINTON - DIRECTRICE DU SERVICE CLIENT | AMEROCK HARDWARE

**Les utilisateurs gagnent en efficacité, ce qui leur permet de consacrer plus de temps à des tâches à plus forte valeur ajoutée pour le client et l'entreprise."**

CRISTINA CAMPENY | DIRECTRICE DU SERVICE COMMERCIAL ET DU SERVICE CLIENTS | FRIT RAVICH

## Culture d'entreprise et intégration des salariés



### INDICATEURS CLÉS

- 765 salariés Esker au 31/12
- 99,21% de salariés permanents
- Taux de rotation du personnel : 9,1%
- La culture Esker est approuvée à 87,6% par les salariés

### CAPITAL HUMAIN

Au 31 décembre 2020, l'effectif du Groupe Esker est de 765 collaborateurs. L'âge moyen et l'ancienneté moyenne sont respectivement de 37,9 et 6,8 ans. Les effectifs sont composés à 30,59% de femmes et 69,41% d'hommes. Il y a 17 nationalités parmi l'effectif.

### ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX SALARIÉS

Des sessions de formation *New Hire* sont organisées chaque début de mois par des formateurs internes, pour chaque promotion de nouveaux salariés. Cette formation a lieu dans une salle dédiée et modulable pour permettre différents formats de formation. Les salariés y découvrent l'histoire de la société, les outils RH, informatiques 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.

### GUIDE DE L'ESKÉRIEN

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

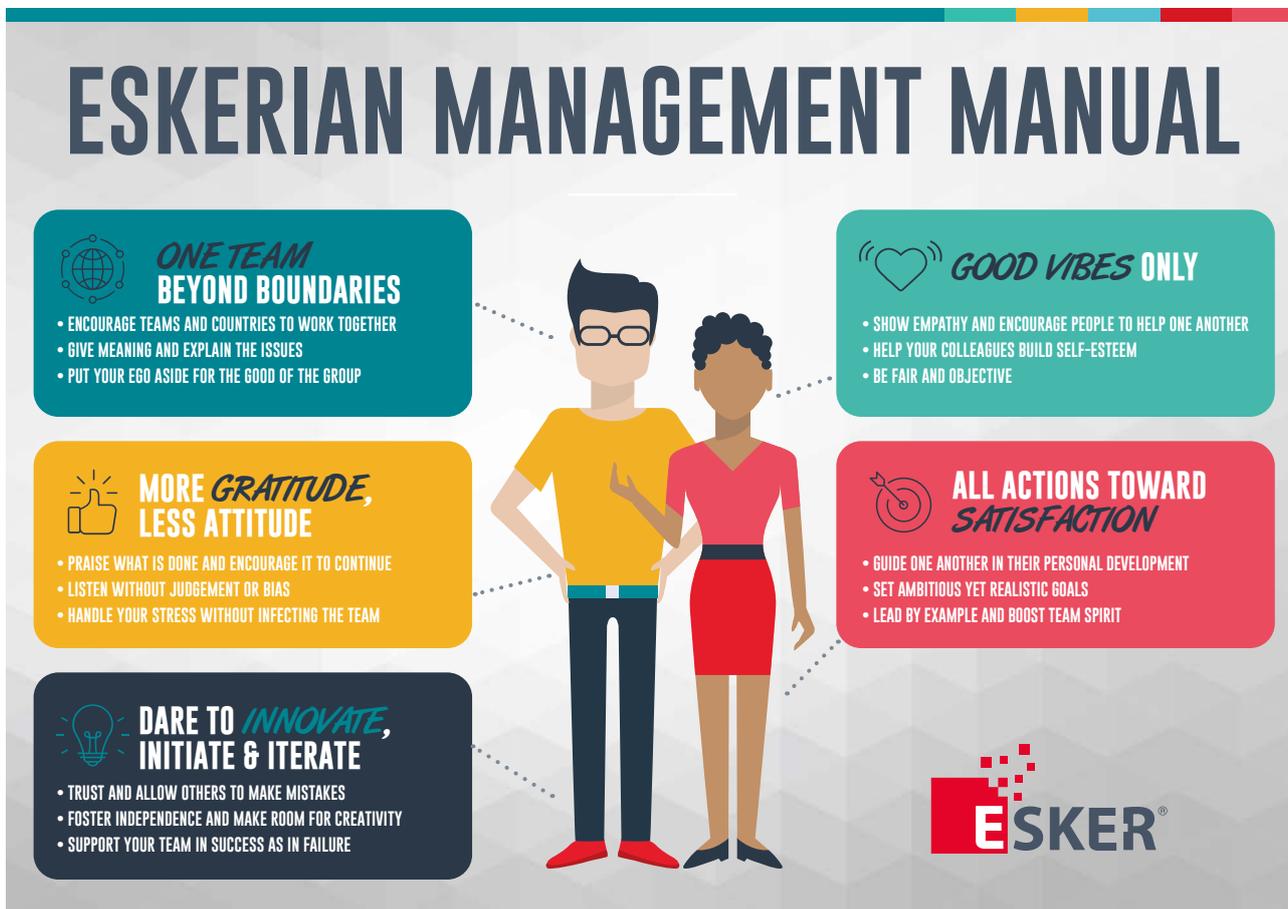


## MANAGEMENT BIENVEILLANT

L'ensemble des managers d'Esker sont formé à la bienveillance au travail afin de renforcer leur prise de conscience sur les axes valorisation et reconnaissance auprès de leurs équipes.

Les salariés ont également été sensibilisés pour que chacun puisse appliquer les différents principes abordés lors de cette formation dans leur travail quotidien.

Un *Guide du Management Eskérien* rappelle les principes de la formation et sert de rappel aux managers.



## LA CULTURE D'ENTREPRISE

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

La culture Esker est le fruit de près de 12 mois de travail. Des ateliers ont d'abord été menés dans toutes les filiales avec plus d'une centaine de salariés volontaires pour partager des anecdotes vécues au sein d'Esker, qui distinguent l'entreprise des autres sociétés. Ces histoires ont mis en évidence les comportements types des salariés et les valeurs qui les guident au quotidien dans leur travail. Une enquête a ensuite été envoyée par le PDG à l'ensemble des salariés monde pour valider les premiers résultats, avec un taux de participation de 75%. Les valeurs plébiscitées par une majorité de salariés ont ensuite été retravaillées par le département marketing du siège et rendues visibles dans les locaux, sur des goodies distribués aux salariés, pour qu'ils puissent se les approprier. Approuvée à 87,6% par les salariés, la culture Esker est encore valide et vivante parmi les collaborateurs.



### ACTIONS

- Sensibilisation des nouveaux salariés à la culture d'entreprise avec une présentation des valeurs d'Esker le premier jour de la formation *New Hire*



### OBJECTIFS

- Maintenir un taux d'adhésion à la culture Esker >95% et un turnover <10%



## Formation et mobilité interne

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



### INDICATEURS CLÉS

- 815 salariés ont suivi une formation interne en 2020, 283 une formation externe.
- 13 862 heures de formation dispensées
- 180 383 € dédiés à la formation
- 75 évolutions internes en 2020

### DÉFINITION DES BESOINS

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

### EQUIPE DE FORMATION DÉDIÉE ET LEARNING CULTURE

Une équipe de formation grandissante composée de 9 personnes réparties entre la France et les Etats-Unis gère la montée en compétence des équipes Esker, à leur arrivée dans l'entreprise ainsi que tout au long de leur carrière chez Esker. Son rôle est de promouvoir les actions de formation, s'adapter aux besoins des apprenants, leur proposer des solutions d'apprentissage efficaces et innovantes et booster leur engagement dans la formation. L'objectif global de cette équipe est de veiller au développement de la *Learning Culture* chez Esker, qui s'insère naturellement dans la culture Agile déjà présente au sein des équipes.

### LA PLATEFORME ESKER UNIVERSITY

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

### GAMIFICATION DE LA FORMATION

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

### ECHANGE INTER-SERVICE ET INTER-FILIALE

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



#### ACTIONS

- Recrutement de 2 formateurs supplémentaires dans l'équipe formation, en France et aux Etats-Unis
- Mise à disposition de nouvelles formations non-techniques et au développement personnel



#### OBJECTIFS

- Permettre à l'ensemble des salariés monde de postuler n'importe où dans le Groupe
- Offrir une opportunité de formation à chaque salarié au moins une fois tous les 3 ans



## Bien-être au travail et rétention des salariés

Dans une entreprise dont le capital humain est la ressource la plus importante, sa capacité à retenir ses talents est essentielle. Pour ce faire, Esker s'assure du bien-être de chaque collaborateur en répondant aux besoins collectifs et particuliers et en s'adaptant aux évolutions sociétales.



### INDICATEURS CLÉS :

- 97% des salariés ont répondu "Esker est une entreprise où il fait bon travailler" à l'enquête annuelle
- 6,8 ans d'ancienneté moyenne
- 4,8% de salariés à temps partiel
- 1 signalement de harcèlement en 2020
- 67 départs en 2020
  - démission: 5,54%
  - licenciement: 0,83%
  - autres motifs de rupture: 2,22%
  - fin de contrat à durée déterminée: 0,69%

### AMÉNAGEMENT DES BUREAUX

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

### BONNE AMBIANCE ET ACTIVITÉS INTER-ÉQUIPES

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

### MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL

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

### PARTAGE DE LA VISION DE L'ENTREPRISE

Parce que la quête de sens contribue au bien-être au travail, le partage de la vision et du rôle de chacun dans sa réalisation fait partie intégrante des missions des managers Eskériens. Chaque trimestre, le PDG de l'entreprise partage les réalisations des équipes et les projets à venir. Enfin, au moins une fois par an, la performance individuelle des salariés est évaluée et des objectifs sont définis pour permettre à chacun de comprendre son rôle dans la mission et la réalisation de la vision de l'entreprise.





## ACTIONS

- Mise en place du télétravail et mise à disposition de matériel pour les salariés (écrans supplémentaires, rehausseurs)
- Désignation du référent harcèlement au sein du CSE et au sein de la DRH
- COVID-19 : versement d'une prime exceptionnelle pour couvrir les frais engagés par les salariés pendant les confinements  
- France uniquement



## OBJECTIFS

- Maintenir un pourcentage > 95% à la question "Esker est une entreprise où il fait bon travailler"

## Santé et sécurité au travail



### INDICATEURS CLÉS

- Taux de fréquence: 3,68
- Taux de sévérité: 0,08
- Taux d'absentéisme: 2,8%
- 14,2% de salariés formés au secourisme - France uniquement
- COVID-19 : 22 K€ alloués à la protection des salariés (masques, gel, visières) - France uniquement
- COVID-19 : 93% des salariés ont bénéficié du télétravail en 2020

### RESPECT ET PROMOTION DES DROITS DE L'HOMME

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. 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.

### PRÉVENTION DES RISQUES

Des actions de prévention sont menées chaque année en France dans différents domaines et sont reprises de manière détaillée dans le document unique d'évaluation des risques professionnels. Par ailleurs, est désigné sur chaque site un responsable disposant d'une délégation de pouvoir et mettant en œuvre les actions concernant la politique de santé et de sécurité au travail des collaborateurs. Esker veille à la santé et à la sécurité des salariés en offrant un lieu de travail co-construit, agréable et fonctionnel et en mettant en place des mesures de prévention. L'ensemble des salariés des bureaux du siège et des Etats-Unis sont équipés de bureaux réglables en hauteur pour limiter le risque de troubles musculosquelettiques (TMS). Les salariés de l'usine courrier de Décines bénéficient, eux, d'équipements de sécurité adaptés à leur activité : chaussures de sécurité et bouchons auditifs. Aux Etats-Unis, les salariés sont sensibilisés au principe "Run, Hide, Fight" présentant les consignes à suivre en cas d'attaque ou face à un tireur.

### PROMOTION DU SPORT

Dans l'ensemble des bureaux dans le monde, Esker met à disposition des salariés des salles de repos ou des espaces détente équipés de babyfoot et de consoles de jeu. Une salle polyvalente au siège permet d'organiser des séances de yoga et de gymnastique auxquelles les Eskériens peuvent participer sur leur pause déjeuner. En France, les salariés peuvent aussi bénéficier de massages organisés par le CSE et des corbeilles de fruits sont fournies une fois par semaine aux salariés pour une pause saine et vitaminée. En France et aux Etats-Unis, des sessions d'information sur la santé sont



organisées sous le format *Lunch'n'Learn* avec les partenaires assurance santé. Chaque salarié a la possibilité de se faire rembourser tout abonnement ou tout achat fait pour leur bien-être, comme leur abonnement à une salle de gym, l'achat d'un nouveau vélo ou de chaussures de sport.

## DROIT À LA DÉCONNEXION

Avec la mise en place d'une charte unilatérale sur le droit à la déconnexion, Esker réaffirme l'importance du bon usage professionnel des outils numériques et de la nécessaire régulation de leur utilisation pour assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle des salariés. Cette charte est annexée au règlement intérieur de l'entreprise.

## SÉCURITÉ DES SALARIÉS DES USINES COURRIER

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



### ACTIONS

- Formation des salariés volontaires au secourisme et à l'évacuation en cas d'incendie
- Promotion de la plateforme "Mes attitudes Santé" en partenariat avec Malakoff Médéric (mutuelle et prévoyance) - *France uniquement*
- Organisation d'une visite de l'usine courrier par le médecin du travail tous les 3 ans maximum et suivi de ses éventuelles recommandations
- Lancement de la certification ISO45001 pour le site de l'usine courrier France
- COVID-19 : mise à disposition d'une ligne téléphonique risques psycho-sociaux - *France uniquement*
- COVID-19 : distribution de masques et gel hydroalcoolique
- COVID-19 : mise en place du télétravail et sensibilisation à l'ergonomie du poste de travail



### OBJECTIFS

- Atteindre un taux de 15% des salariés formés au secourisme (SST) - *France uniquement*  
*L'INRS recommande un effectif de 10 à 15% de salariés SST.*
- Maintenir un taux de salariés formés à l'évacuation en cas d'incendie >8%
- Obtenir la certification ISO 45001 de l'usine courrier France en 2021



## Attraction de talents et des nouvelles générations

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

La pandémie de COVID-19 a légèrement ralenti le recrutement en 2020, notamment dans les filiales du groupe. Les prévisions pour 2021 sont optimistes et seront revues à la hausse pour continuer de nourrir la croissance du groupe.



### INDICATEURS CLÉS

- 154 nouveaux salariés, dont :
  - 95% de contrats permanents
  - 31,17% de femmes
  - 37,7% de jeunes de -28 ans
  - 21 salariés cooptés
- 8178 abonnés à la page LinkedIn France (+65% par rapport à 2019)
- Age moyen des collaborateurs: 37,9 ans
- 14 stagiaires accueillis en 2020
- 29% de stagiaires embauchés à la fin de leur stage

## PERSONNALITÉ ET CULTURE FIT

Au-delà des compétences techniques et de leur expérience professionnelle, Esker s'attarde sur la personnalité des candidats. Les chargés de recrutement cherchent notamment des profils qui acceptent le feedback et savent se remettre en question, n'hésitent pas à demander de l'aide, donnent leur avis et sont force de proposition, privilégient le travail en équipe, possèdent une curiosité informatique et intellectuelle, sont honnêtes et savent sortir de leur zone de confort. Le test PAPI (Personality and Preference Inventory) est systématiquement utilisé et une attention particulière est portée à la compatibilité de leur personnalité à la culture d'entreprise d'Esker et à la méthodologie de travail Agile. Enfin, les candidats passent du temps en entretien avec leur équipe et viennent lorsque c'est possible passer une demi-journée en immersion. Ils peuvent ainsi se faire une idée plus précise de ce qui les attend, de l'entreprise et de sa culture.

## EQUIPE SCRUM RH

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

## TRANSPARENCE ET VISIBILITÉ

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

## RELATION ÉCOLES ET PROGRAMME "AMBASSADEUR ÉCOLE"

Esker développe ses relations avec les écoles afin de leur apporter un soutien pédagogique, de se faire connaître auprès des futurs diplômés et de recruter plus facilement des talents. Esker est ainsi parrain de la promotion 2021 du département informatique de l'INSA, et mécène de l'école de code Lyonnaise 42. Un programme Ambassadeur École encourage des Eskériens volontaires à représenter Esker auprès de l'école dont ils sont issus, en participant aux salons de recrutement et à des présentations de leurs métiers aux étudiants. Ces partenariats engagent Esker sur le plan financier mais également humain, avec l'animation de conférences thématiques sur l'agilité ou l'intelligence artificielle, l'organisation de sessions de coaching pour la préparation aux entretiens d'embauche, un programme de mentorat au féminin, ainsi que des soirées rencontres entre Eskériens et étudiants.



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

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

## ACCOMPAGNEMENT DES GÉNÉRATIONS FUTURES

Avec une majorité de jeunes diplômés dans ses embauches, Esker attache une importance particulière aux jeunes générations. Co-fondateur d'une chaire de recherche à l'INSEEC, marraine d'une promotion de l'école d'ingénieur INSA, partenaire de l'école 42 Lyon, Esker est impliquée dans le développement des générations futures, et les accompagne depuis leur école à travers notamment l'accueil de stagiaires, jusqu'à leur entrée dans le monde du travail.



### ACTIONS

- Incitation à la cooptation avec une prime de 2000€
- Participation à un salon de recrutement (les autres ayant été annulés pour cause de COVID-19)
- Focus dédié à l'embauche de vétérans de l'armée, à travers le programme 'Skills Platoon' et contribution au podcast 'Veterans voices' dans la filiale américaine
- Animation d'ateliers dans les écoles sur l'IA et l'Agilité
- Parrainage d'une promotion de l'école INSA IF à Lyon
- Partenariat avec l'école 42 Lyon
- Participation aux projets de la chaire de recherche de l'INSEEC
- COVID-19 - Maintien de l'accueil des stagiaires malgré la crise sanitaire



### OBJECTIFS

- Augmenter les effectifs de 12% en 2021
- Etendre les programmes de partenariat à d'autres écoles



## Diversité et inclusion

### INDICATEURS CLÉS



- 30,59% de femmes / 69,41% d'hommes
- 31,53% de femmes managers / 68,47% d'hommes managers
- 31,17% de femmes dans les embauches
- Index égalité femmes-hommes: 91/100
- 17 nationalités différentes parmi les effectifs monde
- 0,5% de salariés handicapés dans les effectifs

### ÉGALITÉ DES GENRES

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

### REPRÉSENTATION DES FEMMES

Si les métiers de l'informatique attirent surtout les hommes, les effectifs d'Esker comptent 30,59% de femmes dans le monde et 31,53% de femmes parmi les managers, ce qui démontre d'une politique équitable de promotion entre hommes et femmes. Deux femmes sur 4 membres sont présentes au Conseil de surveillance, et 2 sur 8 au comité de direction.

### POLITIQUE ANTI-DISCRIMINATION ET CODE DE CONDUITE

Des politiques et codes de conduite sont en place au sein des entités du groupe pour assurer un environnement de travail sain, garantir les mêmes chances à l'embauche et pour les promotions à l'ensemble des salariés, lutter contre le harcèlement sexuel et les discriminations. Pour faciliter le retour de congés maternité des femmes, une salle d'allaitement est mise à disposition des mères dans la filiale américaine. Enfin, pour répondre à la diversité des orientations sexuelles, les salariés ont la possibilité d'ajouter un pronom d'identification dans l'annuaire interne ainsi que dans leur signature d'email externe.

### INDEX ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

Conçu pour faire progresser l'égalité salariale entre les femmes et les hommes au sein des entreprises, l'Index d'égalité femmes-hommes permet aux entreprises de mesurer, en toute transparence, les écarts de rémunération entre les sexes et de mettre en évidence leurs points de progression. Lorsque des disparités salariales sont constatées, des mesures de correction doivent être prises. L'Index, sur 100 points, se calcule à partir de 5 indicateurs: l'écart de rémunération femmes-hommes, l'écart de répartition des augmentations individuelles, l'écart de répartition des promotions (uniquement dans les entreprises de plus de 250 salariés), le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

**Esker a obtenu le score de 91/100 en 2020 pour la France, et les scores suivants pour chacun des indicateurs :**

36

Écart de  
rémunérations

20

Écart de taux  
d'augmentation

15

Écart de taux de  
promotion

15

Retour de congés  
maternité

5

Hautes  
rémunérations

## DIVERSITÉ CULTURELLE

La diversité culturelle est la garantie d'un développement homogène de l'organisation. Esker tire parti de sa diversité culturelle en favorisant les échanges pour apprendre à mieux travailler ensemble et en encourageant le développement des talents partout dans le monde. Les initiatives en faveur de la diversité se concentrent en particulier sur le recrutement et les évolutions à l'international.

Des échanges inter-filiales sont régulièrement organisés pour permettre le partage d'expérience et de bonnes pratiques au sein des équipes. Cela permet le développement d'une certaine sensibilité interculturelle par l'ensemble des collaborateurs d'Esker.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

A 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 interne, une action de sensibilisation a été organisée en 2020 avec l'intervention de Pete Stone, fondateur de Just Different et consultant en diversité et inclusion, sur un format de visio-conférence d'une heure auprès de l'ensemble des salariés France, sur le thème du handicap en entreprise.



### ACTIONS

- Formation anti-discrimination à l'embauche des équipes RH siège
- Signature d'accord égalité professionnelle : étude des rémunérations, les embauches, articulation entre vie privée et professionnelle, promotion
- Participation de la DRH à des tables rondes sur la place des femmes dans le numérique
- Promotion de témoignages vidéos d'Eskériennes sur les réseaux pour promouvoir les femmes ingénieures dans l'informatique
- Nomination de 2 référents harcèlement sexuel au siège
- Revue régulière des rémunérations
- Formation anti-discrimination à l'embauche des équipes RH
- Favoriser les candidatures internes inter-filiales pour permettre des échanges et favoriser la diversité culturelle au sein des équipes
- Ajout du 10 juin (jour de l'abolition de l'esclavage aux Etats-Unis) sur la liste des jours fériés célébrés par les salariés de la filiale américaine
- Participation à des salons de recrutement spécialisés dans la promotion de la diversité
- Soutien au mouvement "We the Protesters" aux Etats-Unis
- Organisation d'une conférence sur le handicap animée par Pete Stone
- Choix de prestataire qui emploie des salariés en situation de handicap



### OBJECTIFS

- Garantir un niveau de rémunération équivalent entre hommes et femmes
- Assurer une augmentation aux femmes au retour de congés maternité, au même titre que les autres salariés
- S'engager auprès d'associations et de mouvement telles que Women in Technology pour promouvoir les femmes dans le numérique
- Favoriser les échanges inter-filiales
- Accorder des jours de congés supplémentaires pour les démarches administratives des personnes handicapées
- Nommer un référent handicap au sein du siège
- Organiser des actions de sensibilisation annuelle auprès de l'ensemble des salariés





# 3

## PROTÉGER LA PLANÈTE

### Limitier l'usage du papier – *grâce aux solutions Esker*

L'utilisation des solutions Esker participe à la lutte contre la déforestation et la production de déchets avec des solutions numériques qui réduisent l'usage du papier. Esker permet en effet de dématérialiser l'ensemble des documents liés à la gestion de ses clients et fournisseurs : les factures, mais demandes d'achats, devis, avis de paiements, demandes d'ouverture de compte... En facilitant la dématérialisation des documents des entreprises, Esker contribue à diminuer l'usage du papier chez ses clients et indirectement à lutter contre la déforestation.

Esker a toutefois conscience de l'impact du numérique et des consommations énergétiques des datacenters sur l'environnement et met en place des indicateurs de suivi, pour permettre de limiter cet impact.



## Nos clients témoignent



**Grâce à Esker et à sa solution de dématérialisation des factures fournisseurs, le papier est aujourd'hui supprimé en grande partie "**

HERVÉ BIGO, CHEF DE PROJETS FINANCIERS, ADÉO SERVICES

**Nous encourageons nos fournisseurs à soumettre leurs factures directement et par voie électronique via notre portail fournisseurs. Nous avons ainsi pu réduire considérablement la gestion du papier et améliorer l'efficacité du traitement des factures ainsi que leur règlement. "**

COMITÉ DE PROJET, CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS, IT SUNWAY

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

ALBERTO BARBERO, DIRECTEUR DU SERVICE CLIENT, BEL ESPANA

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

BRIGITTE ANDREOLIS-CLAVIER, DIRECTRICE FINANCIÈRE, STACI

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

ALAIN FAVRE, DIRECTEUR GÉNÉRAL, GÉCITECH

## Changement climatique

### INDICATEURS CLÉS



- 2 sites certifiés ISO 14001
- Quantité total d'émission de CO<sub>2</sub> : 3 399 t.CO<sub>2</sub>e
  - par document facturé sur Esker on Demand : 7,43g
  - par salarié : 4,69 t.CO<sub>2</sub>e
- Quantité de CO<sub>2</sub> émis par source :
  - bureaux et usines : 2 696,8 t.CO<sub>2</sub>e
  - déplacements professionnels : 343,1 t.CO<sub>2</sub>e
  - déplacements domicile-travail : 348,7 t.CO<sub>2</sub>e
- Quantité de CO<sub>2</sub> émis par scope :
  - Émissions directs de GES (Scope 1) : 381 t.CO<sub>2</sub>e
  - Émissions indirectes de GES (Scope 2) : 629 t.CO<sub>2</sub>e
  - Autres émissions indirectes GES (Scope 3) : 2 390 t.CO<sub>2</sub>e
- Consommation d'électricité : 1 756 855 kWh



## NORME 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 engagée dans la certification de son usine courrier France en 2019, puis de ses bureaux France en 2020, permettant la mise en place régulièrement d'actions d'amélioration complémentaires pour réduire l'empreinte environnementale d'Esker.

## 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 s'est engagée proactivement dans l'établissement de son bilan carbone qui est calculé depuis 2018 pour la France, et petit à petit élargi aux autres entités du groupe, permettant d'établir des points d'améliorations de la performance énergétique du Groupe.

En 2020, les émissions d'Esker couvrant les Scopes 1, 2 et 3 pour ses activités opérationnelles dans le monde entier se sont élevées à 3 399 tonnes de CO<sub>2</sub>e. Les déplacements professionnels et domicile-travail ayant très largement été impactés par la crise sanitaire, l'évolution de la performance environnementale d'Esker à travers son empreinte carbone par rapport à 2019 semble difficile à évaluer. Il peut néanmoins être souligné que la quantité de CO<sub>2</sub> émis par document facturé sur la plateforme Esker on Demand a été divisé par 2 depuis 2018, passant de 10g de CO<sub>2</sub> à 4,3g en 2020, pour la France uniquement.

## AMÉNAGEMENT DURABLE DES BUREAUX

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

## SENSIBILISATION DES SALARIÉS

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



### ACTIONS

- Renouvellement des certifications ISO 14001 & ISO 9001 du site de l'usine courrier France
- Obtention de la certification ISO 14001 pour les bureaux France.
- Installation d'ampoules LED dans tous les nouveaux espaces
- Mise en place de détecteurs de présence dans les bureaux
- Fourniture d'écrans à basse consommation
- Application des bonnes pratiques environnementales en termes d'aménagement des bureaux pour le déménagement des filiales Italie, Royaume-Uni et Singapour.



### OBJECTIFS

- Maintenir les certifications ISO 14001 actuelles en mettant en place des actions correctives nécessaires
- Etablir l'audit énergétique des bureaux et de l'usine courrier d'Esker France en 2021
- Etendre la politique environnementale du siège à l'ensemble des filiales pour l'aménagement des locaux



## Transport et pollution

### INDICATEURS CLÉS



- 23 véhicules hybrides ou électriques sur 74 dans la flotte automobile de l'entreprise
- 176 salariés bénéficient de la prime transport, pour un montant total de 34 490 € - *France uniquement*
- 81 salariés bénéficient de l'Indemnité Kilométrique Vélo, pour un montant total de 13 563 € - *France uniquement*

### DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

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

### FLOTTES DE VOITURES

Plus de 30% du parc automobile d'Esker est composé de véhicules hybrides ou électriques. La flotte de véhicules d'entreprise est progressivement remplacée par des véhicules hybrides ou électriques. Chaque nouvelle voiture de la flotte automobile est hybride ou électrique dans la filiale espagnole du Groupe.

### DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL

En France, les salariés sont incités à utiliser les transports doux pour se rendre sur leur lieu de travail, avec le remboursement des abonnements TCL et l'indemnité kilométrique pour les salariés qui viennent à vélo, et en mettant à disposition des parcs à vélos dans nos locaux. Les salariés de la filiale américaine sont également incités à venir au bureau à vélo.



#### ACTIONS

- Mise à disposition d'un garage vélos avec borne de recharge - *France uniquement*
- Prime transport pour les salariés - *France uniquement*
- Indemnité kilométrique vélo - *France uniquement*
- Augmentation du nombre de véhicules hybrides ou électriques dans la flotte d'entreprise
- Préférence du train sur l'avion pour les déplacements professionnels



#### OBJECTIFS

- Atteindre 40% voitures hybrides ou électriques dans la flotte automobile d'Esker France d'ici fin 2021
- Faciliter la recharge des véhicules électriques ou hybrides avec l'installation de prises dans le parking des bureaux - *France uniquement*



## Gestion des déchets et économie circulaire

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.

### INDICATEURS CLÉS



- 131,89 tonnes de déchets recyclés dans nos usines courriers US et France
- 100% de recyclage des rebuts papier, enveloppes et encre de l'usine courrier France
- 1821kg de déchets recyclés pour 20 kg de déchets non recyclés dans les bureaux France
- 167 kg de DEEE valorisés – *France uniquement*

### RÉDUCTION 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.

### TRI DES DÉCHETS

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

### PROLONGEMENT DE LA DURÉE DE VIE DU MATÉRIEL INFORMATIQUE

Esker s'efforce de prolonger autant que possible la durée de vie du parc informatique et des appareils électroniques de société, à travers un service de maintenance interne, le service après-vente de ses fournisseurs, ou le rachat par les salariés contre un don à l'association de leur choix. A 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 167 kg en 2020.



#### ACTIONS

- Mise à disposition de bacs de tri dans les locaux
- Fourniture de vaisselle pour déjeuner, de mugs pour le café
- Organisation d'actions de sensibilisation au recyclage auprès des salariés, notamment des ateliers zéro déchets
- Réduction et valorisation des rebuts des usines courrier
- Rachat contre dons à une association du matériel informatique et téléphonique par les salariés - *France uniquement*



#### OBJECTIFS

- Augmenter le volume recyclé de déchets (rebut d'encre, de papier et d'enveloppes) des usines courrier du Groupe
- Mettre en place une politique globale pour prolonger la durée de vie des appareils électroniques de société



## Impact écologique du numérique

### INDICATEURS CLÉS



- Part des clients hébergés sur Microsoft Azure : 12,68% du CA Esker on Demand (contre 6,46% en 2019)
- Power Usage Effectiveness (PUE) des datacenters:
  - Microsoft Azure: 1,125
  - CDW: 1,23
  - Equinix: 1,29 - 1,40
  - Colt: 1,55

### 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 data centers.

### UTILISATION DE MICROSOFT AZURE

Afin de réduire son empreinte environnementale, Esker choisit lorsque cela est possible des fournisseurs engagés pour la cause environnementale. Ainsi, tous les nouveaux clients d'Esker sont hébergés par défaut sur Microsoft Azure, qui utilise une part importante d'énergie renouvelable pour ses data centers 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.

Parmi les progrès concrets de Microsoft quant à la réduction de son impact sur l'environnement en 2020 :

- Une réduction des émissions carbone de Microsoft de 6%, soit environ 730 000 tonnes, en 1 an. D'ici 2030, leur objectif est de réduire leurs émissions de plus de moitié.
- Le financement de l'élimination de 1,3 million de tonnes de carbone de l'environnement auprès de 15 fournisseurs dans 26 projets à travers le monde.
- Une transparence à travers la soumission des données de leur rapport annuel de développement durable pour examen à une tierce partie (le cabinet comptable Deloitte). Signe de responsabilité, leurs objectifs de durabilité deviendront un facteur de détermination de la rémunération des dirigeants de Microsoft, à partir du prochain exercice.
- Plus d'informations sont disponible sur le [rapport de développement durable 2020 de Microsoft](#).

### 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

- Implémentation par défaut des nouveaux clients Esker on Demand sur Microsoft Azure
- Sensibilisation des équipes de développement à l'optimisation des processus



#### OBJECTIFS

- Augmenter la part de chiffre d'affaires des clients hébergés sur Microsoft Azure



## Déforestation

### INDICATEURS CLÉS



- Principal fournisseur de papier classé dans le Top 1% mondial des entreprises les plus performantes pour le développement durable selon EcoVadis
- 6250 arbres plantés sur un projet de reforestation en Tanzanie

### REFORESTATION

Planter des arbres d'essences variées pour reboiser les forêts de la planète est un enjeu vital pour lutter contre le changement climatique et restaurer la biodiversité. Esker s'associe à Reforest'Action pour soutenir des projets. Son engagement consiste à planter 6 arbres pour chaque bobine de papier consommée par son usine courrier France, la plus importante. En 2020, Esker a ainsi planté 6250 arbres en Tanzanie pour participer à la restauration d'écosystèmes dégradés, au développement économique des populations et à la préservation de la biodiversité.

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

### CHOIX DES FOURNISSEURS

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



#### ACTIONS

- Sélection des fournisseurs de papier et enveloppes engagés dans le développement durable
- Augmentation du montant alloué aux projets de Reforest'Action avec 6250 arbres plantés sur un projet de reforestation en Tanzanie, (contre 5000 en 2019)
- Participation des salariés de la filiale espagnole à la plantation d'arbres avec l'association Deverde



#### OBJECTIFS

- Etendre les projets de reforestation pour couvrir l'ensemble des consommations papier des usines courrier d'Esker Groupe, soit une augmentation de près de 27%





# DÉTAILS DU RAPPORT

## Périmètre et méthodologie

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

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

Le reporting couvre la période du 1er janvier au 31 décembre 2020 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

### ETHIQUE & GOUVERNANCE

Enjeux	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	GRI
<b>Ethique, transparence et conformité</b>	Nombre de réunions de présentation des résultats	Groupe	2	2	2	
	Nombre de visiteurs sur le site Investisseurs	Groupe	-	3200 (FR) 4000 (EN)	4584 (FR) 8225 (EN)	
	Nombre de réunions avec les représentants du personnel	France	10	10	10	
	Représentation des femmes au Conseil de surveillance	Groupe	50 % (2 sur 4)	50 % (2 sur 4)	50 % (2 sur 4)	GRI 102-22, 405-1
	Nombre d'administrateurs indépendants au Conseil de surveillance	Groupe	3 sur 4	3 sur 4	3 sur 3	GRI 102-22
	Taux de participation aux réunions du Conseil de surveillance	Groupe	100%	100%	100%	
	Ratio du salaire du PDG par rapport au salaire médian monde	Groupe	9,31 fois le salaire médian	9,53 fois le salaire médian	9,59 fois le salaire médian	GRI 102-38
<b>Sécurité et protection des données</b>	Certification ISO27001 de la plateforme Esker on Demand	Groupe	Surveillée	Surveillée	Re-certifiée	
	Nombre de plaintes pour non-respect du RGPD	Groupe	0	0	0	GRI 418-1
	Taux de salariés ayant suivi une formation en ligne de sensibilisation à la sécurité et à la protection des données avec succès	Groupe	100%	100%	100%	
<b>Confiance et satisfaction des clients</b>	Taux de disponibilité de la plateforme Esker on Demand	Groupe	99,888	99,853	99,878	
	Taux de satisfaction client suite aux actions des équipes Consulting, Support et Customer Experience	Groupe	64,55	59,08	60,84	
<b>Achats responsables et conduite des affaires</b>	Nombre de fournisseurs ayant signé le code de conduite fournisseurs Esker	Groupe	-	-	4	GRI 205-2
	Présence d'un code de bonne conduite interne	France	-	-	Oui	
	Présence d'une procédure d'alerte interne	France	-	-	Oui	
<b>Engagement auprès des communautés</b>	Montant versé pour soutenir l'éducation	France	90 000 €	90 000 €	120 000 €	
	Montant versé pour soutenir la culture	France	50 000 €	250 000 €	50 000 €	
	Nombre d'heures utilisées par les salariés sur leur temps de travail pour des actions associatives	France	291 h	271 h	34 h	
		Groupe	-	291 h	47 h	



## ETHIQUE, TRANSPARENCE ET CONFORMITÉ

---

**Nombre de réunions de présentation des résultats** : des réunions semestrielles sont organisées par la Direction.

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

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

**Représentation des femmes au Conseil de surveillance** : le Conseil de Surveillance d'Esker est composé de Marie-Claude Bernal, Kléber Beauvillain, Nicole Pelletier-Perez et Tom Wolfe, soit 50% de femmes.

**Nombre d'administrateurs indépendants** : sont considérés comme indépendants les membres du Conseil libre d'intérêt et qui contribuent par leur compétence et leur liberté de jugement, à la capacité du Conseil à exercer ses missions.

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

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

## SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

---

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

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

**Taux de salariés ayant suivi une formation en ligne de sensibilisation à la sécurité et à la protection des données** : via l'outil interne de formation, Esker University, permettant le suivi du nombre de salariés formés et ayant réussi la formation en ligne de sensibilisation à la sécurité et la protection des données.

## CONFIANCE & SATISFACTION DES CLIENTS

---

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

**NPS transactionnel**: taux de satisfaction client suite aux actions des équipes Consulting (US), Support (US & Europe) et Customer Experience (US & Europe).

## ACHATS RESPONSABLES ET CONDUITE DES AFFAIRES

---

**Nombre de fournisseurs ayant signé le code de conduite fournisseurs Esker** : le code de conduite des fournisseurs est disponible [sur ce lien](#).

**Présence d'un code de bonne conduite** : 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.

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

## ENGAGEMENT AUPRÈS COMMUNAUTÉS

---

**Montant investi pour l'éducation / la culture** : les montants versés dans le cadre de convention de mécénat sont justifiés par les contrats signés avec les organisations soutenues par Esker.

**Nombre d'heures utilisées par les salariés pour des actions associatives sur leur temps de travail** : ces informations ont été recueillies auprès des salariés ayant participé à ces actions. Un suivi par l'outil de gestion des feuilles de présence sera mis en place à partir de 2021.



## SOCIAL

Enjeux	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Standards GRI
<b>Culture d'entreprise et intégration des salariés</b>	Nombre de salariés Esker	Groupe	563	675	765	GRI 102-7
	Taux de salariés permanents	Groupe	97,69%	98,22%	99,21%	
	Taux de rotation du personnel	Groupe	8,6%	10,0%	9,1%	GRI 401-1
	Taux d'adhésion des Eskériens à la culture Esker	Groupe	-	-	87.60%	
	Classement Best Workplaces de l'institut GPTW	France	-	14ème	-	
<b>Formation et mobilité interne</b>	Nombre de salariés ayant suivi une formation interne au cours de l'année	France	-	400 (France)	815	
	Nombre de salariés ayant suivi une formation externe au cours de l'année	Groupe	-	-	283	
	Taux de salariés ayant suivi une formation interne au cours de l'année	Groupe	-	100%	100%	
	Nombre total d'heures de formation suivies par les salariés	Groupe	-	9472 (France uniquement)	13 862	
	- formation interne		-	-	8003	
	- formation externe		-	-	5859	
	Budget alloué à la formation	France	111 569	135 614	106 474	
		Groupe	-	-	180 383	
Nombre d'évolutions internes	Groupe	5 (France uniquement)	34	75		
<b>Bien-être au travail et rétention des salariés</b>	Taux de salariés ayant répondu "Esker est une entreprise où il fait bon travailler" à l'enquête annuelle	Groupe	-	95% (France uniquement)	97%	
	Ancienneté moyenne	Groupe	6,8 ans	6,4 ans	6,8 ans	
	Taux de salariés à temps partiel	Groupe	5,86% (33)	5,0 % (34)	4,8% (37)	
	Nombre de signalements de harcèlement	France	-	0	1	GRI 406-1
	Nombre de départs	Groupe	36	49	67	
	- démission	Groupe	4,97% (27)	5,61% (36)	5,54% (40)	
	- licenciement	Groupe	0,37% (2)	0,15% (1)	0,83% (6)	
	- autres motifs de rupture	Groupe	1,29% (7)	1,87% (12)	2,22% (16)	
	- fin de contrats à durée déterminée	Groupe	-	-	0,69% (5)	



Enjeux	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Standards GRI
<b>Santé et sécurité au travail</b>	Taux de fréquence	Groupe	14,4	7,05	3,68	GRI 403-9
	Taux de sévérité	France	0,14	0,41	0,08	GRI 403-9
	Taux d'absentéisme	Groupe	-	2,85%	2,8%	GRI 403-9
	Taux de salariés formés au secourisme	France		15%	14,2%	GRI 403-5
	COVID-19 : Budget alloué à la protection des salariés (masques, gel, visières)	France	-	-	22 K€	
	COVID-19 : taux de salariés ayant bénéficié du télétravail	Groupe	-	-	93%	
<b>Attraction de talents et des nouvelles générations</b>	Nombre de nouveaux salariés	Groupe	110	163	154	GRI 401-1
	Taux de contrats permanents parmi les nouveaux salariés	Groupe	88%	94%	95%	
	Nombre de nouveaux salariés cooptés	Groupe	16	34	21	
	Nombre d'abonnés à notre page LinkedIn	France	3240	4950	8178	
	Age moyen des collaborateurs	Groupe	38,9 ans	37,9 ans	37,9 ans	
	Nombre de stagiaires accueillis	Groupe	11	16	14	
	Taux de jeunes de -28 ans dans les embauches	Groupe	33%	39%	37,7%	GRI 401-1
	Taux de stagiaires embauchés à la fin de leur stage	Groupe	27% (3/11)	6% (1/16)	29% (4/14)	



Enjeux	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Standards GRI
Diversité et inclusion	Répartition des salariés par genre	Groupe	Femmes: 29,84% Hommes: 70,16% Non-binaires: 0%	Femmes: 29,33% Hommes: 70,66% Non-binaires: 0%	Femmes: 30,59% Hommes: 69,41% Non-binaires: 0%	GRI 405-1
	Taux de managers par genre	Groupe	Femmes: 31% Hommes: 69%	Femmes: 29,54 % Hommes: 70,46%	Femmes: 31,53% Hommes: 68,47%	
	Taux de femmes dans les embauches	Groupe	37,27%	34,35%	31,17%	GRI 401-1
	Index égalité femmes-hommes	France	90/100	90/100	91/100	
	Pourcentage de salariés handicapés	Groupe	1,6% (France uniquement)	1,1% (France uniquement)	0,5%	
	Nombre de nationalités différentes parmi les effectifs	Groupe	13	13	17	

Les indicateurs sociaux sont issus principalement du référentiel interne qui permet l'établissement du bilan social pour les entités concernées. Pour le Groupe, les données d'effectifs (effectif, entrées, sorties, ancienneté) sont centralisées dans le SIRH. Concernant l'absentéisme, accidentologie, formations, chaque filiale a remis un reporting propre à son entité, permettant la consolidation.

## CULTURE D'ENTREPRISE ET INTEGRATION DES SALARIES

**Nombre de salariés Esker :** inclut les salariés ayant un contrat de travail avec Esker au 31/12/2020, à durée indéterminée ou déterminée (accroissement temporaire d'activité) ou sous contrat de professionnalisation ou d'apprentissage. Sont comptés les salariés sous contrat suspendu (congé sabbatique, longue maladie etc.) et exclus les contrats déterminés dans le cadre de remplacement de salariés (maternité, maladie), les stagiaires, les intérimaires, les consultants externes, les VIE et les membres du Conseil de surveillance. Chaque collaborateur compte pour une unité.

**Taux de salariés permanents :** part de salariés sous contrat à durée indéterminée avec Esker, excluant les contrats à durée déterminée (CDD, contrats pro, apprentis) sur l'ensemble des salariés sous contrat de travail avec Esker.

**Taux de rotation du personnel :** nombre de départs ayant eu lieu sur l'année 2020 sur l'effectif moyen de la même période.

**Taux d'Eskériens qui approuvent la culture Esker :** note moyenne obtenue à la question "Adhérez-vous à la culture et aux valeurs d'Esker?" dans l'enquête de satisfaction menée en janvier 2021 au titre de l'année 2020 auprès de l'ensemble des salariés monde, sur une échelle de 1 à 5. Le taux est calculé en multipliant la note moyenne par 20.

**Classement Best Workplaces de l'institut GPTW :** classement établi par l'Institut Great Place To Work à travers un rapport d'audit de la culture managériale d'Esker et d'une enquête interne auprès des salariés. Le classement est défini parmi 60 lauréats, en France uniquement.

## FORMATION ET MOBILITE INTERNE

**Nombre et taux de salariés ayant suivi une formation interne au cours de l'année :** inclut les salariés ayant suivi une formation dispensée par le département formation interne du Groupe. Le taux est calculé sur l'ensemble des salariés Esker.

**Nombre total d'heures de formation suivies par les salariés :**

**-formation externe :** somme des heures passées par les salariés en formation animée par un prestataire externe.

**-formation interne :** somme des heures passées par les salariés en formation animée par le département de formation interne ou d'autres départements d'Esker.

**Budget alloué à la formation :** dépenses réalisées sur le poste formation pour l'année 2020.

**Nombre d'évolutions internes :** nombre de salariés ayant changé de poste en 2020.



## BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET RETENTION DES SALARIES

**Taux de salariés ayant répondu "Esker est une entreprise où il fait bon travailler" à l'enquête annuelle :** enquête de satisfaction interne menée début 2021 pour l'année 2020. Le taux renseigné pour 2019 correspond aux résultats de l'enquête menée en externe par l'institut Great Place To Work.

**Ancienneté moyenne :** moyenne en année calculée à partir de l'ancienneté de l'ensemble des collaborateurs monde au 31/12/2020.

**Taux de salariés à temps partiel :** part des salariés dont la durée du temps de travail est inférieure au temps complet sur l'ensemble des salariés monde au 31/12/2020.

**Nombre de signalements de harcèlement :** nombre d'alertes remontées auprès du service RH sur l'année 2020 pour l'ensemble des salariés monde.

### Nombre de départs :

- **Taux de démission :** nombre de départs volontaires en 2020 dans le monde calculé sur la moyenne des effectifs permanents équivalents, sur cette même période (722,2)

- **Taux de licenciement :** nombre de licenciements en 2020 dans le monde calculé sur la moyenne des effectifs permanents sur cette même période (722,2)

Les démissions et licenciements ne concernent que les CDI.

- **Taux de départ pour autres motifs de rupture :** nombre d'accords ou de départs lors de la période d'essai en 2020 dans le monde sur la moyenne des effectifs permanents sur cette même période (722,2)

- **Taux de fin de contrats à durée déterminée :** nombre de départs suite à une fin de contrat à durée déterminée, incluant les fins de VIE, sur la moyenne des effectifs permanents sur cette même période (722,2)

## SANTE ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

**Taux de fréquence :** nombre d'accidents avec arrêts (y compris les accidents de trajets avec arrêts) X 1 000 000 / nombre d'heures théoriques travaillées, dans le monde. Le nombre d'heures théoriques travaillées est de 7 pour la France, 7,5 pour le UK, et 8 pour l'ensemble des autres filiales.

**Taux de gravité :** nombre de jours perdus dus aux accidents de travail et de trajet (dont maladies professionnelles) X 1000 / nombre d'heures théoriques travaillées, dans le monde.

**Taux d'absentéisme :** nombre d'heures non travaillées dans le monde comprenant l'ensemble des absences ramené au nombre d'heures théoriques travaillées. Comprend les absences liées aux congés annuels, aux maladies / accidents, aux maternités / paternités / adoptions, aux événements familiaux.

**Taux de salariés formés au secourisme :** part de salariés ayant été formés au secourisme sur l'ensemble des salariés, en France uniquement.

**COVID-19 : budget alloué à la protection des salariés :** montant utilisé pour l'achat de masques, gel hydroalcoolique et visières de protection pour protéger la santé des salariés et freiner la pandémie de COVID-19.

**COVID-19 : taux de salariés ayant bénéficié du télétravail en 2020 :** l'ensemble des salariés monde ont télétravaillé pendant les confinements en 2020, à l'exception des équipes des usines courriers et informatique interne, représentant 7% des effectifs.

## ATTRACTION DE TALENTS ET DES NOUVELLES GENERATIONS

**Nombre de nouveaux salariés :** Nombre de salariés embauchés sur l'année 2020 en CDI, CDD et contrats professionnels. Les mouvements internes et changements de contrat ne sont pas inclus dans ce nombre.

**Taux de contrats permanents parmi les nouveaux salariés :** Nombre de salariés embauchés sous contrat à durée indéterminée ou de façon permanente, dans le monde, sur l'année 2020, par rapport au nombre de nouveaux salariés embauchés en 2020.

**Nombre de nouveaux salariés cooptés :** Nombre de nouveaux salariés recommandés sur 2020 dans le monde par nos salariés déjà en poste.

**Nombre d'abonnés à notre page LinkedIn :** Nombre d'abonnés à notre page LinkedIn à fin décembre 2020.

**Age moyen des collaborateurs :** moyenne calculée à partir de l'âge de l'ensemble de nos salariés monde.

**Nombre de stagiaires accueillis dans nos équipes :** nombre de personnes accueillies au sein de nos filiales sur quelques mois pour valider une année d'étude ou un diplôme.

**Taux de jeunes de -28 ans dans les embauches :** nombre de jeunes de moins de 28 ans embauchés ramené au nombre de salariés recrutés en 2020 dans le monde.

**Taux de stagiaires embauchés à la fin de leur stage :** nombre de stagiaires qui ont signé un contrat de travail avec Esker par rapport à l'ensemble des stagiaires accueillis dans le monde.



## DIVERSITE ET INCLUSION

---

**Répartition de salariés par genre :** Nombre de salariés du sexe masculin, féminin ou non-binaire, ramené au nombre de salariés d'Eske monde.

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

**Taux femmes dans les embauches :** Nombre de femmes recrutées en 2020 par rapport au nombre de salariés recrutés en 2020 dans le monde.

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

**Pourcentage de salariés handicapés :** part de salariés identifiés avec un handicap parmi l'ensemble des salariés du Groupe.

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



## Environnement

Enjeux	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Standards GRI	
Changement climatique	Nombre de sites certifiés ISO 14001	Groupe	-	1	2		
	Quantité totale d'émissions de CO2	France	1 595 t.CO2e	1 533 t.CO2e	1 157 t.CO2e		
		Groupe	-	-	3 399 t.CO2e		
	Quantité de CO2 émis par document facturé sur EOD	France	10g	6.36g	4.30g		
		Groupe	-	-	7.43g		
	Quantité de CO2 émis par salarié	Groupe	-	-	4.69 t.CO2e		
	<b>Quantité de CO2 émis par source :</b>						
	- Bureaux et usines	France	1 006 t.CO2e	915 t.CO2e	945 t.CO2e	GRI 305-1, 305-2	
		Groupe	-	-	2 696,8 t.CO2e		
	- Déplacements professionnels	France	437 t.CO2e	467 t.CO2e	120 t.CO2e	GRI 305-3	
		Groupe	-	-	343,1 t.CO2e		
	- Déplacements domicile-travail	France	152 t.CO2e	151 t.CO2e	92 t.CO2e	GRI 305-3	
		Groupe	-	-	348,7 t.CO2e		
	<b>Quantité de CO2 émis par scope :</b>						
	- Emissions directs (Scope 1)	France	181 t.CO2e	196 t.CO2e	120 t.CO2e	GRI 305-1	
		Groupe	-	-	381 t.CO2e		
	- Emissions indirectes (Scope 2)	France	10 t.CO2e	39 t.CO2e	40 t.CO2e	GRI 305-2	
Groupe		-	-	629 t.CO2e			
- Autres émissions indirectes (Scope 3)	France	1 404 t.CO2e	1 298 t.CO2e	997 t.CO2e	GRI 305-3		
	Groupe	-	-	2 390 t.CO2e			
Consommation d'électricité	France	445 827 kWh	680 856 kWh	696 229 kWh	GRI 302-1		
	Groupe	-	-	1 756 855 kWh			
Transport et pollution	Nombre de voitures hybrides ou électriques dans la flotte automobile	Groupe	5 / 63	12 / 70	23 / 74		
	<b>Prime Transport :</b>						
	- Nombre de salariés bénéficiant de la prime transport	France	175	183	176		
	- Montant total remboursé via la prime transport	France	52 773 €	54 371 €	36 490 €		
	<b>Indemnité Kilométrique Vélo :</b>						
	- Nombre de salariés bénéficiant de l'indemnité kilométrique vélo	France	47	69	81		
- Montant total remboursé via l'indemnité kilométrique vélo	France	6 819 €	9 975 €	13 563 €			



Enjeux	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Standards GRI
Gestion des déchets et économie circulaire	<b>Usines courrier :</b>					
	- Quantité de déchets recyclés	France	65,86 tonnes	88,30 tonnes	124,79 tonnes	GRI 306-4
		US	-	-	7,07 tonnes	
	- Quantité de déchets non-recyclés	France	-	0 tonne	0 tonne	GRI 306-5
		US	-	-	1,178 tonnes	
	- Taux de recyclage des rebuts papier, enveloppes et encre	France	-	100%	100%	
		US	-	-	86%	
	<b>Bureaux :</b>					
	- Quantité de déchets recyclés	France	1327 kg	2645 kg	1821 kg	
	- Quantité de déchets non-recyclés	France	17 kg	20 kg	20 kg	
- Quantité de DEEE valorisés	France	-	503 kg	167 kg		
Impact écologique du numérique	Part de CA des clients sur Azure sur l'offre EOD	Groupe	1,80%	6,46%	12,68%	
	Power usage effectiveness (PUE) des datacenters	Groupe	-	-	Colt: 1.55 CDW: 1.23 Azure: 1.125 AWS: non disponible Equinix: 1.29-1.40	
Reforestation	Nombre d'arbres plantés avec Reforest'Action	Groupe	-	5000	6250	
	Note Ecovadis du principal fournisseur de papier	France	Platine	Platine	Platine	

## Périmètre

Le périmètre d'étude pour la réalisation du Bilan Carbone pour la société Esker SA inclut : la France, l'Allemagne (2 sites), les Etats-Unis, le Royaume-Uni, l'Espagne, l'Italie, l'Asie (incluant Hong Kong, Singapour et la Malaisie), l'Australie.

Les filiales France, Royaume-Uni, Etats-Unis, Espagne, Singapour et Australie disposent d'une usine courrier.

Les filiales des pays suivants : Pays-Bas, Belgique, Argentine et Canada ont été exclues du périmètre car elles représentent moins de 10% des salariés d'Esker, ne disposent pas d'usine courrier et les collaborateurs sont principalement en télétravail. Il est donc considéré que leur impact sur la réalisation du Bilan Carbone est négligeable.

## Collecte des données

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

## Traitement des données

L'ensemble des données collectées a été traité via le fichier officiel de l'Association Bilan Carbone. Les données de chaque filiale ont été comptabilisées individuellement avant consolidation des résultats. Les facteurs d'émission utilisés pour la conversion des données sources en équivalent CO2 (kgCo2e ou tCO2e) sont ceux disponibles sur la base carbone de l'ADEME.





## CHANGEMENT CLIMATIQUE

**Nombre de sites certifiés ISO14001 :** La certification ISO 14001 a été obtenue par le site de l'usine courrier France en 2019 et renouvelée en 2020. Le site des bureaux de Villeurbanne a obtenu la certification pour la première fois en 2020.

**Quantité de CO2 émis par document facturé :** L'indicateur principal retenu par Esker pour la mesure de sa performance en matière de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre est le nombre de grammes de CO2 émis par transaction facturé sur la plateforme de production Esker On Demand, tous médias confondus. Le total des émissions de gaz à effet de serre des différents sites d'Esker en 2020 est de 3 399 t.CO2e, dont 1 157 t.CO2e pour la France. Le nombre de documents traités sur la plateforme de production Esker On Demand sur cette même période a été de 269 231 306 documents facturés aux clients français et 457 242 271 documents facturés aux clients Monde.

**Quantité de CO2 émis par salarié :** Cet indicateur correspond au ratio de la quantité totale d'émissions de CO2 en 2020 sur la moyenne des salariés sur cette même période, soit  $3\,399 \text{ t.CO2e} / 723,8 = 4,69 \text{ t.CO2e}$ .

### Quantité de CO2 émis par source :

- **Bureaux et usines :** Les émissions des bureaux et usines comprennent le fret, les déchets, les matières premières, les factures énergétiques, les services et fournitures de bureaux, et les immobilisations.
- **Déplacements professionnels :** Les émissions liées aux déplacements professionnels tiennent compte des consommations de carburant des véhicules de société et des déplacements professionnels (voiture, avion, train).
- **Déplacements domicile-travail :** Les émissions liées aux déplacements Domicile-Travail sont basées sur les répondants à l'enquête réalisée en interne et ont été extrapolées au nombre total de salariés. Le taux de réponse à l'enquête est de 75% (567 répondants / 761 salariés au total au 31/12)

### Quantité de CO2 émis par scope :

- **Scope 1 :** Inclut les émissions des sources fixes de combustion (gaz et groupes électrogènes), les émissions directes des sources mobiles à moteur thermique (consommation de carburants des véhicules de société), les émissions directes fugitives (fuite des équipements de refroidissement). 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 d'électricité (chauffage / climatisation - charges communes indissociables pour Décines ; production : machines / ordinateurs / serveurs), les émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur, froid (consommation liée aux réseaux d'acheminement du chaud ou du froid).
- **Scope 3 :** Inclut les achats de produits et de services (achats des matières premières; sous-traitance de la maintenance des imprimantes; appel à un service de sécurité pour la surveillance des sites ou des serveurs; restauration), l'immobilisation de biens, les déchets (des sites de Villeurbanne et de production à Décines), le transport de marchandises amont (acheminement des matières premières), les déplacements professionnels (déplacements professionnels des collaborateurs effectués avec leur véhicule personnel; déplacements professionnels en avion/train) et les déplacements domicile-travail des collaborateurs (obtenu via une enquête interne - les données ayant été extrapolées à l'ensemble des collaborateurs). Esker n'est pas concernée par les émissions liées à l'énergie non incluse dans les catégories 1 et 2 (extraction, production et transport de combustibles; émissions associées au transport et à la distribution d'électricité; extraction, production et transport des combustibles consommée lors de la production par l'entreprise), les actifs en leasing amont, les investissements, le transport des visiteurs et des clients, le transport de marchandise aval, l'utilisation des produits vendus, la fin de vie des produits vendus, la franchise aval, le leasing aval.

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



## TRANSPORT ET POLLUTION

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

Filiale	2018	2019	2020
France	2 / 39	4 / 44	12 / 47
Etats-Unis	N/A	N/A	N/A
Royaume-Uni	1 / 8	1 / 8	3 / 8
Allemagne	0 / 7	1 / 6	1 / 6
Espagne	2 / 5	6 / 6	7 / 7
Italie	0 / 4	0 / 6	0 / 6
Asie	N/A	N/A	N/A
Australie	N/A	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>5 / 63</b>	<b>12 / 70</b>	<b>23 / 74</b>

**Prime transport et Indemnité Kilométrique Vélo :** les montants en € sont issus de la comptabilité d'Esker et de rapports issus du CRM pour avoir le nombre de personnes concernées.

## GESTION DES DÉCHETS

### Quantité de déchets valorisés :

- **Bureaux :** Le prestataire de recyclage des déchets pour les bureaux d'Esker 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. Hormis la France, aucune autre filiale n'a eu la possibilité pour 2020 de collecter des informations pour des données de déchets générés par leurs bureaux. Un suivi plus précis et détaillé est prévu pour 2021.
- **Usines courriers :** les données concernent la France et les Etats-Unis uniquement. Pour la France, les données proviennent de rapports fournis par le prestataire de tri. Pour les encres, la différence avec 2019 s'explique par un décalage sur le nombre de ramasse par rapport aux autres exercices (5 enlèvements en 2018 contre 3 enlèvements en 2019 et 5 enlèvements en 2020). En 2020, une destruction exceptionnelle d'archives a eu lieu, pour un total de 35,7 tonnes (carton/papier mélangé). Pour les Etats-Unis, le prestataire a établi une moyenne de poids par rapport à la taille des containers utilisés par l'usine, appliqué cette moyenne au nombre de containers enlevés sur l'année, et estimé le poids des déchets récoltés sur le site de l'usine courrier américaine.

USINES COURRIER	Déchets recyclés (incluant encre, carton, plastique et papier)	Déchets non recyclés	Taux de recyclage rebuts papier, enveloppes et encre
France	124,79 tonnes	0 tonnes	100%
USA	7,07 tonnes	1,18 tonnes	86%



**Détail des déchets (France) :**

Site	Type de déchet	2019	2020	unité
Déchets des bureaux	Papier/carton	2051	1111	KG
	DEEE	503	167	KG
	Cartouches	2	1	KG
	Bois	0	0	KG
	Plastique	60	1	KG
	Lampes/ampoules	-	6	KG
	Bouchons PP	-	5	KG
	Piles	-	33	KG
	Encombrants	-	399	KG
	Métaux divers	5	0	KG
	DIB	20	20	KG
	Mobilier	-	0	KG
	Gobelets	4	0	KG
	Canettes	5	20	KG
Bouteilles	15	78	KG	
Déchets de l'usine courrier	Encre	0,80	2,47	tonnes
	Carton	36,28	18,22	tonnes
	Plastique	0,80	0	tonnes
	Papier	50,42	104,10	tonnes

**IMPACT ECOLOGIQUE DU NUMERIQUE**

**Part de CA des clients sur Azure** : les clients hébergés sur des datacenters appartenant à Microsoft Azure représente environ 13 M€ sur un total de 104 M€ de chiffre d'affaire, soit 12.68% du chiffre d'affaire d'Esker en 2020.

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

**DEFORESTATION**

**Nombre d'arbres plantés avec Reforest'Action**: Esker est partenaire de Reforest'Action depuis 2019 et compense les consommations papier de ses usines courrier avec le ratio suivant: 6 arbres pour chaque bobine de papier consommée.

**Note EcoVadis du principal fournisseur de papier**: Stora Enso, principal fournisseur de papier de l'usine courrier de Décines est classé depuis 2017 parmi le top 1% des entreprises évaluées par EcoVadis (source: [rapport annuel 2020 de Stora Enso](#))



# ATTESTATION D.P.E.F.

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

Exercice clos le 31 décembre 2020

A l'assemblée générale des actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société ESKER, désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1048 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la "Déclaration"), présentée dans le rapport de gestion 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.

### RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient au directoire d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques, ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance. La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le "Référentiel"), dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de la société.

### INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

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

### RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les "Informations".

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de devoir de vigilance, de lutte contre la corruption et de fiscalité, ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention [ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 (*Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*)].

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

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques.
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.2251021 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'au deuxième alinéa de l'article L.22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L.225-102-1.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance.



- 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>1</sup> par la conduite de travaux au niveau de l'entité consolidante.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L.233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration.
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations. Nous avons mis en œuvre, pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs<sup>2</sup> que nous avons considérés les plus importants :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées, ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices<sup>3</sup> et couvrent entre 53 et l'ensemble des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests.
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

## MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes entre février et avril 2021.

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

## CONCLUSION

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

*Lyon, le 30 avril 2021*

*L'un des commissaires aux comptes*

**DELOITTE & ASSOCIÉS**

Arnaud de GASQUET

<sup>1</sup> Informations qualitatives sélectionnées : Taux de satisfaction client suite aux actions des équipes Consulting, Support et Customer eXperience, taux de disponibilités de la plateforme Esker on Demand, taux de nouveaux clients Esker on Demand hébergés sur Microsoft Azure, part de chiffre d'affaires des clients sur Azure sur l'offre EOD et Power Usage Effectiveness (PUE) des datacenters.

<sup>2</sup> Informations quantitatives sélectionnées : Taux de salariés ayant suivi une formation en ligne de sensibilisation à la sécurité et à la protection des données avec succès, effectif (par genre, par contrat), moyenne d'ancienneté des collaborateurs, recrutements (par genre, par contrat), taux de démission, absentéisme, taux de fréquence, nombre de collaborateurs formés en 2020, nombre d'heure de formation, quantité de CO2 émis par ment facturé sur EOD, émissions de GES, usines courrier: quantité de déchets recyclés et non-recyclés, consommation d'électricité.

<sup>3</sup> Entités: Esker France, Esker USA.







## 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

Tél. • +1 800.368.5283

Fax • +1 608.828.6001

E-mail • [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)

