

Berger-Levrault s'engage pour des activités numériques plus durables et responsables

Déclaration de performance
extra-financière

2023



Message du président



Face aux défis sociaux, énergétiques et à l'urgence climatique qui marquent notre époque, Berger-Levrault en tant qu'entreprise responsable, se trouve aujourd'hui au cœur d'une transformation nécessaire.

Aider au quotidien celles et ceux qui aident les autres dans les secteurs public et privé, à travers des solutions digitales de confiance et les services que nous apportons, est inscrit dans notre ADN. En qualité de leader dans le domaine des solutions ERP en France et en Espagne pour les entités publiques et parapubliques et en tant que leader européen dans les solutions de GMAO, nous souhaitons assumer pleinement notre rôle de catalyseur du changement.

Nous prenons résolument part à la construction d'un avenir où le numérique devient un allié incontournable pour relever les défis qui façonnent notre époque et sommes convaincus que la technologie, bien utilisée, peut être un puissant vecteur de progrès et de préservation de notre planète. C'est dans cet esprit que nous travaillons sans relâche pour coconstruire avec notre écosystème des solutions durables et développer des pratiques vertueuses qui répondent aux attentes présentes et futures de nos utilisateurs dans une démarche durable

En 2023, nous avons progressé grâce à l'engagement de nos 2000 employés rassemblés autour de nouvelles valeurs partagées dans le cadre de notre nouveau projet d'entreprise BLUEX (Berger-Levrault Unique Expérience). En tant que partenaire de proximité solide et pérenne, nous avons créé les conditions favorables pour encourager et renforcer les liens de proximité avec nos clients qui sont notre raison d'innover et noué des relations fructueuses avec nos partenaires. Nos fournisseurs, engagés à nos côtés, ont contribué à notre réussite, tout comme nos actionnaires qui soutiennent notre projet d'entreprise.

En tant qu'acteur de la Tech, et en cohérence avec notre projet d'entreprise, nous avons également redéfini nos axes stratégiques de développement durable avec nos parties prenantes. Ils se traduisent par une nouvelle feuille de route qui sera mise en œuvre à compter de 2024. Concrètement, au-delà de la réduction de nos propres impacts environnementaux liés à la gestion de nos activités, nous souhaitons diminuer l'impact environnemental dans notre proposition de valeur au service de la durabilité de nos clients par plus de sobriété numérique. Au niveau social, et afin de faciliter l'inclusion numérique auprès de nos différents publics, nous accentuons nos plans d'action visant à mettre les solutions digitales à la portée de tous. Enfin, à l'heure où seulement un quart des emplois dans les professions de la Tech est occupé par des femmes, nous poursuivons notre engagement à promouvoir le rôle des femmes dans la Tech en favorisant la reconversion et la promotion des talents.

Je reste confiant sur notre capacité à intensifier nos actions pour une transformation durable au service de la performance globale. En effet, le formidable collectif que nous formons a su démontrer en 2023 son engagement total dans les actions sociétales et environnementales que nous avons entreprises. Nos équipes ont également prouvé leur capacité à mettre à profit le meilleur de la technologie pour accompagner cette transformation et je sais pouvoir compter sur chacune et chacun pour réussir ensemble.

Antoine Dumurgier, Président Directeur Général

Sommaire

AVANT-PROPOS

Profil	4
Gouvernance	7
Modèle d'affaires	8
Matrice de matérialité	10
Risques et enjeux	11
Note méthodologique	12

REPORTING RSE

Humain	15
Confiance	26
Client	35
Environnement	38
Innovation	44
Sociétal	50

CONTACTS	54
-----------------	-----------

Profil de Berger-Levrault

Qui sommes-nous ?

Berger-Levrault est un éditeur de logiciels international basé en France qui s'adresse aux collectivités et administrations locales, aux établissements de santé, au monde de l'éducation et à l'industrie.

Le Groupe implanté en Europe, au Maroc et au Canada compte 40 000 clients sur les 5 continents.

Berger-Levrault est leader des ERP de Gestion Financière et Gestion des Ressources Humaines pour les secteurs public et parapublic en France et en Espagne.

Acteur de proximité solide et pérenne, Berger-Levrault collabore avec ses clients et partenaires pour rendre le monde plus simple et plus sûr grâce à un numérique sécurisé et accessible à tous.

Engagés dans une transformation numérique responsable, les 2 000 collaborateurs de Berger-Levrault agissent au quotidien pour être à la hauteur des enjeux sociétaux, économiques et environnementaux de leurs clients par la création de solutions digitales de confiance.

2023 : Année de lancement du projet d'entreprise BLaueX*

En 2023, le groupe lance son nouveau plan stratégique, pour impulser une nouvelle dynamique de transformation durable à laquelle sont associés l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs.

Nos objectifs partagés sont de :

- Concentrer nos efforts sur nos cinq marchés prioritaires,
- Investir massivement pour accélérer la transformation technologique vers du SaaS** afin d'offrir à nos clients une expérience utilisateur, une performance, une disponibilité et une sécurité de haut niveau,
- Mettre en place une organisation orientée satisfaction client,
- Assurer une croissance profitable et durable,
- Embarquer les collaboratrices et collaborateurs dans cette nouvelle étape de la vie du Groupe, par le développement de compétences, le renfort des équipes et l'accompagnement à la transformation des métiers.

*Berger-Levrault unique Expérience

**Software as a Service

Nos valeurs

Ce projet d'entreprise est avant tout une aventure humaine. Aussi, la Direction a également redéfini avec un groupe de collaboratrices et collaborateurs, les valeurs aspirationnelles qui guident nos actions et nos comportements au quotidien.



Toujours faire le pas de plus pour faire la différence

Nous mettons tout en œuvre pour fournir des solutions et services performants. Nous devons monter en compétences continuellement, revisiter nos pratiques & méthodes et transformer les obstacles en opportunités.

Nous partageons cette volonté de nous dépasser au quotidien pour offrir le meilleur à nos clients et être pleinement fiers de ce que nous avons accompli ensemble.



Aligner nos paroles et nos actes pour grandir ensemble

Nous disons ce que nous faisons et nous faisons ce que nous disons pour créer un écosystème vertueux associant l'ensemble de nos parties prenantes. Nous exprimons notre confiance par la reconnaissance, l'autonomie et la transparence. Nous la développons par une étroite collaboration avec nos partenaires et clients. Nous donnons le goût d'entreprendre et favorisons la créativité. Nous répondons aux enjeux de confiance numérique avec nos solutions et services.



Oser bouger les lignes

Nous n'hésitons jamais à remettre en cause le statu quo. Nous osons toujours regarder les difficultés en face pour mieux y remédier. Nous encourageons la prise d'initiative dans le but de créer de la valeur pour notre écosystème quel que soit notre rôle.

Nous sommes proactifs et nous concrétisons nos idées nouvelles pour offrir le meilleur à nos clients.



Écouter, aider et respecter l'autre

Nous sommes conscients de nos différences et veillons à la considération de chaque personne dans le respect de sa singularité.

La bienveillance, valeur socle de l'entreprise, favorise notre bien-être.

Notre bienveillance mutuelle crée les conditions de la confiance propice à un travail de grande qualité au service de nos clients et partenaires.



Assumer notre rôle et nos engagements

Nous sommes engagés dans une démarche volontariste qui nous pousse à agir collectivement pour un impact positif dans les domaines sociaux, économiques et environnementaux.

Nous assumons les conséquences de nos actions. A titre individuel ou collectif, nous reconnaissons rapidement nos erreurs et en analysons les causes pour progresser.

Berger-Levrault en un clin d'oeil

Chiffres-clés 2023

1972

collaboratrices et collaborateurs

202 M€

chiffre d'affaires

40 000

clients à travers le monde

26%

du chiffre d'affaire investi dans la R&D

Secteurs d'activité



Collectivités
et administrations



Social et médico-social
Secteur hospitalier



Entreprises
et Industrie



Éducation

Présence internationale



● Bureaux

Gouvernance

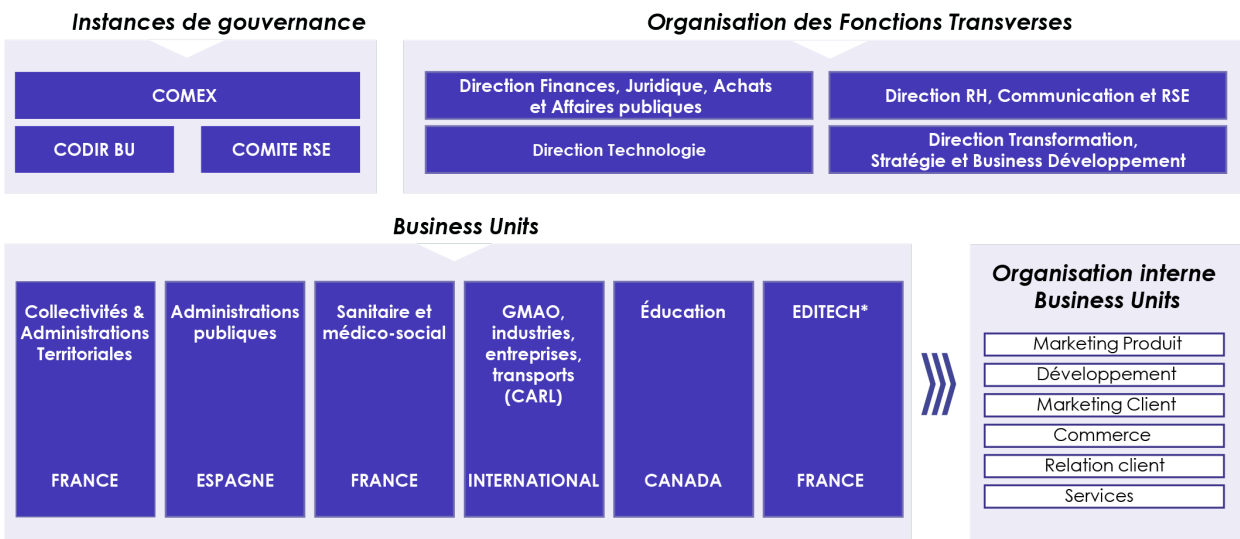
Organisation synthétique Groupe

Résolument orientée vers les clients, l'organisation de Berger-Levrault tire profit de toutes les expertises du groupe et construit des synergies entre les métiers, les offres et les zones géographiques dans lesquelles nous sommes implantés.

Le système de gouvernance global de Berger-Levrault est désormais structuré autour de 6 Business Units et 4 Directions transverses. Cette organisation en Business Unit nous permet d'être proches de nos clients et de répondre aux évolutions du marché.

Le Comité Exécutif (COMEX) réunit les Directeurs et Directrices des Business Unit et des Directions transverses. Il élabore et met en œuvre la stratégie pour l'ensemble du Groupe Berger-Levrault dans l'intérêt des clients, des actionnaires, des partenaires et des collaboratrices et collaborateurs.

Les Comités de Direction (CODIR) sont les organes de décision au sein de chaque Business Unit. Ils regroupent les fonctions telles que le Marketing Produit, le Développement, le Marketing Client, le Commerce, la Relation Client et les Services.



*base réglementaire en ligne, ouvrages, revue, documents et accessoires, matériel informatique.

Gouvernance RSE

La stratégie RSE ainsi que les principales initiatives sont présentées, validées et suivies lors du Comité RSE, composé de la Direction générale, de certains membres du Comité Exécutif et du Service RSE. Le Comité RSE rend compte au Comité Exécutif.

La coordination et la gestion de la démarche RSE sont confiées au Service RSE, relevant de la Direction Communication & RSE, rattachée à un membre du Comité Exécutif du Groupe.

La stratégie et les orientations sont définies dans le comité de gouvernance RSE. Le Service RSE les décline en feuille de route et orchestre les plans d'action. Il accompagne également les différentes entités dans la prise en compte des objectifs RSE (cohérence des politiques et indicateurs), supervise le reporting, analyse et met en valeur la performance en collaboration avec les Directions concernées.

Les Directions transverses et les Business Units contribuent à diffuser la démarche RSE du Groupe et participent au reporting RSE de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF).

Modèle d'affaires

DÉFIS & TENDANCES



Environnement

- Volonté d'atténuation et d'adaptation face aux changements climatiques
- Demandes croissantes sur l'engagement de durabilité des entreprises (environnementale, sociale, économique)
- Nécessaire réduction des consommations énergétiques
- Prise en compte accrue de la préservation des ressources et de la biodiversité

RESSOURCES

Humain

- **1972** collaboratrices et collaborateurs dans le monde (1240 sur BL SA)
- **99%** des effectifs en CDI (BL SA)
- **1,14%** masse salariale dédié à la formation (BL SA)
- **59 métiers** : diversité des compétences
- **1/2 journée par an offerte** pour une cause solidaire sociale ou environnementale ("BL Impact Day")

Recherche & Développement

- Partenariats stratégiques technologiques et R&D dont le CNRS et l'INRIA
- **26%** du CA investi en R&D (23,7% BL SA)
- **46** chercheuses et chercheurs (29 BL SA)

Expertise numérique et métier

Logiciels

- Expertise réglementaire
- Expertise métiers sur nos marchés
- Savoir-faire industriel et technologique reconnu

Édition

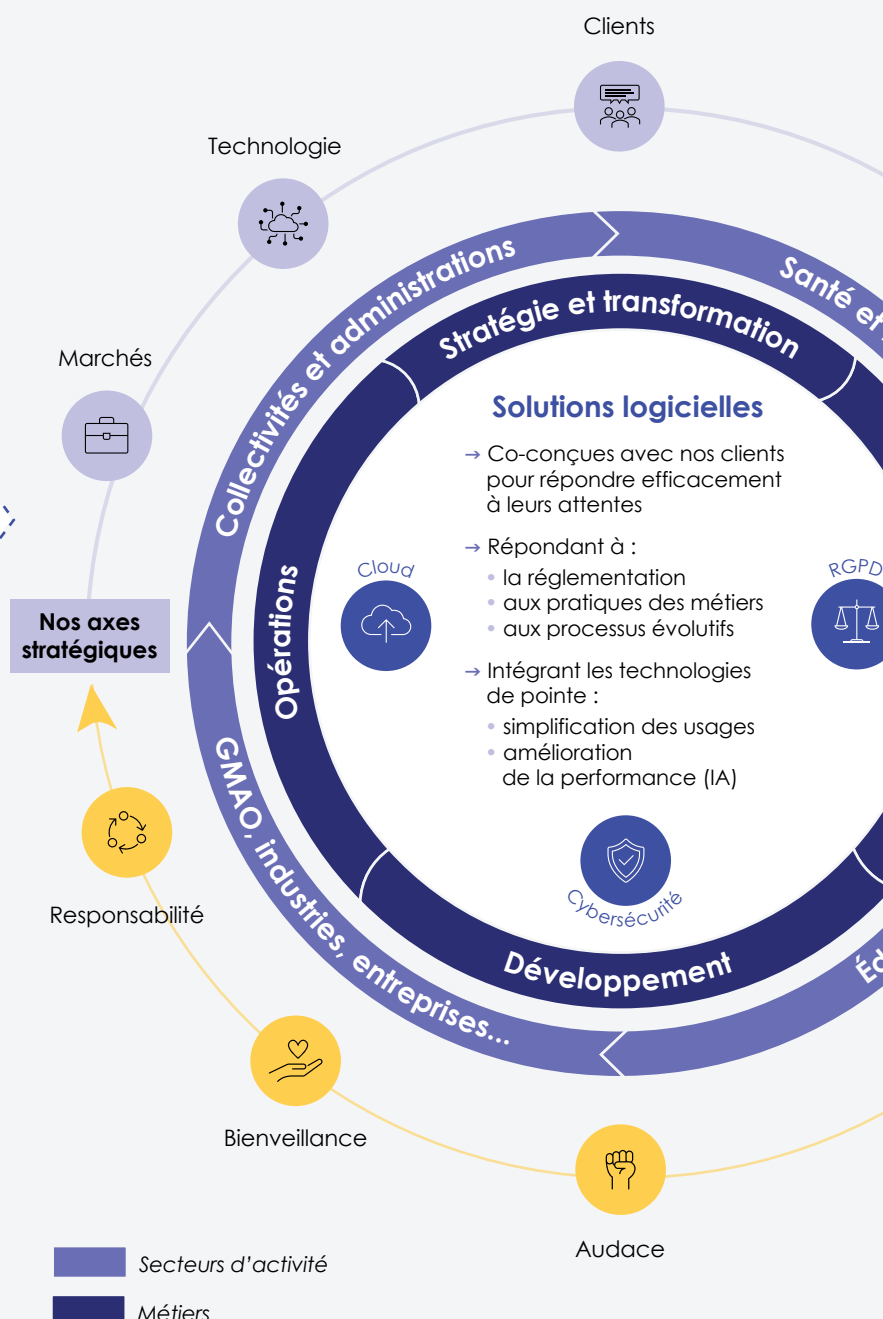
- **Près de 50 auteurs experts** contribuant à la production de notre fond documentaire

Économique & financier

- **202 M€** CA (143M€ sur BL SA)
- **7M€** d'investissements (Groupe Berger-Levrault)
- **68k€** de dons à la Fondation Berger-Levrault

PROCESSUS DE CRÉATION DE VALEUR

Berger-Levrault met son expertise technologique de l'intérêt collectif



Technologie

- Développement de la technologie SaaS
- Montée en puissance du Numérique Responsable,
- Intégration et appropriation de l'Intelligence Artificielle
- Digitalisation généralisée des interactions et pratiques
- Vigilance renforcée dans le domaine de la Cybersécurité
- Respect et confidentialité des données personnelles

Emploi & Société

- Transformation des métiers
- Pénurie de talents
- Émergence de nouvelles méthodes de travail
- Importance de l'éthique et respect des droits humains
- Qualité de vie, condition et équilibre vie professionnelle & privée
- Besoin d'une société plus inclusive

UR

VALEUR CRÉÉE

que au service



Humain

- **187** offres d'emploi (BL SA)
- **93/100** Index égalité (+8 points)
- **40%** de femmes dans les instances de direction contre **6%** en 2022 (BL SA)
- **9,8 h** formation/ETP, **+50%** en 1 an (BL SA)
- **77%** de taux de recommandation (+7%)
- Progression de **14,5%** des personnes en situation de handicap (BL SA)

Recherche & Développement

- **11** programmes de recherche
- **21** publications de nos travaux de recherche dans les revues scientifiques
- Obtention du Prix FIEEC de la Recherche Appliquée 2023, décerné par BPI France (en collaboration avec l'INRIA)

Produits

- Nouvelles **solutions** SaaS sécurisées (ex : WeMagnus, etc.)
- Fond documentaire (base réglementaire en ligne, ouvrages, revue Horizons Publics).

Marque

- **12^{ème}** du TOP Truffle 100 des éditeurs de logiciel français
- **3^{ème}** du TOP 5 des fournisseurs de logiciels SaaS et On-premises du secteur public

Environnement

- Réduction de **5,4%** des consommations énergétiques liées aux bâtiments (BL SA)
- Réduction de **13,9%** des émissions GES liées aux déplacements professionnels en avion (BL SA)
- **265** postes informatiques reconditionnés et remis dans la filière de réemploi (BL SA)
- **3,6** tonnes de déchets ramassés sur les territoires dans le cadre de "BL Impact Day"

Sociétal

- **24 M€** de charges sociales et taxes diverses versées
- **42** projets soutenus par la Fondation Berger-Levrault (pour un montant de 98k€)
- **627** collaborateurs et collaboratrices BL SA investis dans le cadre d'une action solidaire pour la société ("BL Impact Day")
- **8000€** versés à l'association CAMI sport & cancer par BL SA dans le cadre de l'événement "We are Unstoppable"

Économique & financier

- **+3,6%** du CA (+5% sur BL SA)
- **+8%** du CA récurrent
- **+10%** du résultat d'exploitation
- **1,5%** Churn rate

Matrice de matérialité

Fin 2021, Berger-Levrault a sélectionné 25 enjeux majeurs notamment en lien avec nos activités et nos marchés. Après avoir cartographiés nos parties prenantes, nous avons fait le choix d'interroger principalement le premier cercle de nos parties prenantes, à savoir celles exerçant une influence forte et directe auprès de Berger-Levrault et sur lesquelles nous avons un impact direct et significatif : les clients dans une dimension internationale, les collaboratrices et collaborateurs, les fournisseurs et partenaires. Ces travaux ont permis d'aboutir à la réalisation d'une première matrice de matérialité qui cartographie nos enjeux majeurs. Cette matrice a été réalisée en positionnant les enjeux selon deux axes :

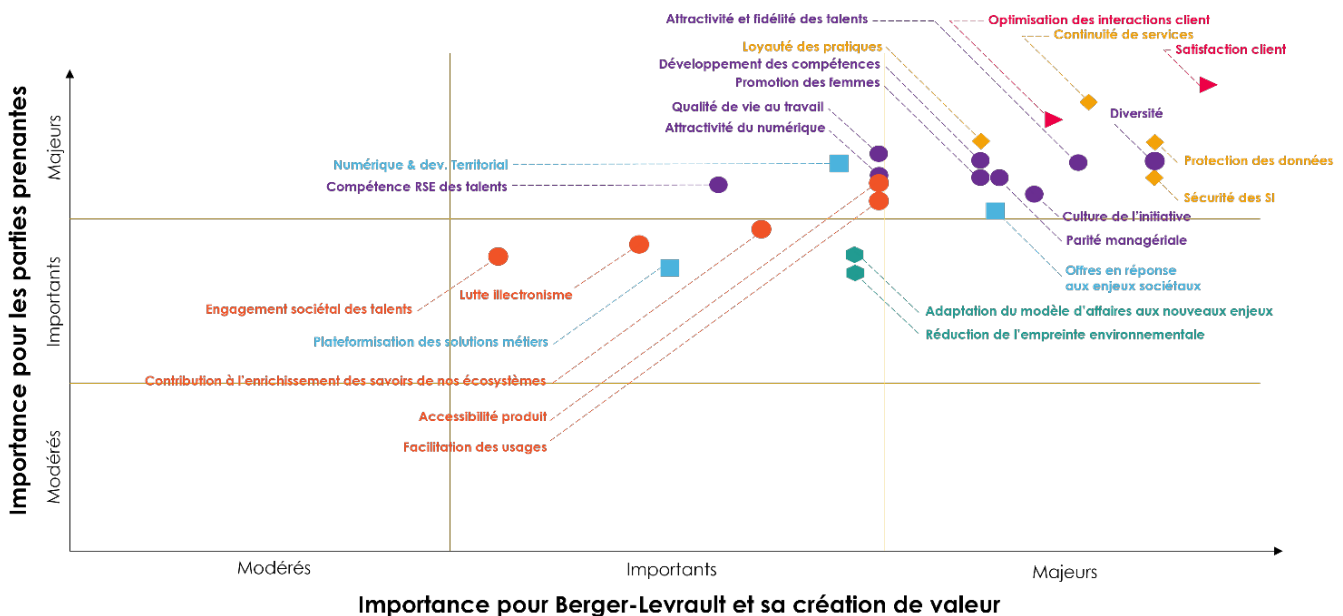
- l'importance pour les parties prenantes en ordonnée
- et l'importance pour Berger Levrault pour sa création de valeur matérielle et immatérielle en abscisse.

La DPEF 2023 rend compte des performances extra-financières de Berger-Levrault sur 6 grands domaines stratégiques identifiés :

- Humain
- Confiance
- Client
- Environnement
- Recherche & Innovation
- Sociétal

Pour chacun de ces domaines sont présentés : les enjeux, les risques, l'ambition et les politiques mises en œuvre pour répondre aux enjeux et maîtriser les risques identifiés.

Une nouvelle matrice de matérialité sera réalisée en 2024 dans le cadre des travaux menés pour produire notre matrice de double matérialité (exercice répondant à la directive européenne CSRD, *Corporate Sustainability Reporting Standard*, à laquelle Berger-Levrault sera soumis en 2026).



Nos 6 domaines d'enjeu










- HUMAIN** (Cercle violet)
- CONFIANCE** (Cercle orange)
- CLIENT** (Cercle rose)
- ENVIRONNEMENT** (Cercle vert)
- INNOVATION** (Cercle bleu)
- SOCIÉTAL** (Cercle rouge)



Risques et enjeux

Les experts métiers des différents services de Berger-Levrault ont contribué à l'élaboration de notre DPEF : Ressources Humaines, Juridique, Achats, RGPD, Cybersécurité, Finance, Partenariats, Client, R&D. Les risques identifiés et présentés ont fait l'objet d'une réflexion et validation par les membres du Comex et sont en cohérence avec les enjeux de notre matrice de matérialité.

Voici par grand domaine, nos enjeux et les risques identifiés. Les politiques permettant de maîtriser ces risques et les indicateurs liés sont présentés et détaillés dans la DPEF (Cf. Page mentionnée). Les politiques mises en place par Berger-Levrault permettent de contribuer à 12 ODD.

Thème et ODD lié	Sous-thème	Enjeux	Risques	Page
Humain     	Attraction et fidélisation des talents	Marque employeur attractive et environnement propice à la réussite collective.	Difficultés de recrutement et perte de compétences pouvant impacter notre productivité et la marque employeur.	15
	Développement des compétences	Marque employeur attractive et environnement propice à la réussite collective.	Adaptation insuffisante aux évolutions structurelles internes et aux fluctuations conjoncturelles du marché de l'emploi.	
	Diversité et égalité des chances	Assurer le bien-être des employés, l'épanouissement, l'accompagnement, la confiance et le plein du potentiel individuel en encourageant la diversité et en favorisant l'égalité des chances.	Faible attractivité et risques juridiques.	
Confiance  	Ethique des affaires	La loyauté et l'éthique dans nos pratiques sont des piliers essentiels de la confiance envers Berger-Levrault.	Non-conformité à la loi, des réglementations ou des principes éthiques entraînant des risques de réputation.	26
	Cybersécurité	Protection et gestion sécurisée des données (clients et entreprise), des infrastructures (hébergement et SI) et de la réputation de l'entreprise.	Déstabilisation ou manque de résilience suite à une attaque, entraînant une indisponibilité des services, une perte ou une atteinte à l'intégrité des données (client ou entreprise).	
	Sécurité des données	Protection et gestion sécurisée des données personnelles. (confidentialité, intégrité, disponibilité, conformité réglementaire, formation et sensibilisation)	Non-conformité à la réglementation. Altération, exfiltration ou perte de données (défaillance, cyberattaques, etc.) Risque réputationnel et financier entraînant une perte de confiance de nos parties prenantes.	
Client  	Client	Offrir un service de qualité et faciliter les interactions avec les clients depuis le besoin identifié jusqu'au déploiement et l'usage de nos solutions.	Dégradation du niveau de satisfaction client qui pourrait freiner notre croissance à long terme.	33
Environnement   	Environnement	Fournir à nos clients des solutions numériques permettant de contribuer à réduire leur empreinte environnementale Mesure et réduction des impacts environnementaux engendrés par nos activités.	Adaptation aux changements climatiques (perturbations opérationnelles, coûts supplémentaires, pressions réglementaires accrues) Attractivité, rentabilité et viabilité si nous ne répondons pas aux nouvelles attentes sociétales en matière d'environnement,	38
Recherche & Innovation 	Recherche & Innovation	Intégrer des nouvelles technologies qui contribuent à simplifier les usages du numérique pour permettre à nos clients de se concentrer sur leurs activités. Développer des solutions qui répondent aux défis sociétaux et environnementaux des territoires.	Inadaptation de nos solutions logicielles aux mutations technologiques, sociétales et environnementales auxquelles font face la société et les organisations.	44
Sociétal   	Sociétal	Contribuer au développement de nos écosystèmes. S'impliquer dans des initiatives solidaires, responsable et citoyennes.	Déconnexion vis-à-vis des attentes et des besoins de nos parties prenantes et de la société de façon générale et risque réputationnel.	49

Note méthodologique

Période de reporting

Les données collectées et reportées couvrent la période du 1er janvier au 31 décembre de l'année 2023. La remontée de ces données s'effectue à une fréquence annuelle.

Périmètre du reporting

La réglementation en vigueur concernant la publication de la DPEF impose d'effectuer le reporting extra-financier sur le périmètre de l'entreprise Berger-Levrault SA. Les filiales CARL international et Neolink sont donc exclues dans le calcul des données chiffrées collectées et présentées dans la DPEF (ces filiales ne remplissent pas les critères de nombre d'employés et de chiffre d'affaires pour effectuer une DPEF en leur nom).

En revanche, les politiques décrites dans la DPEF s'appliquent bien sur tout le périmètre Berger-Levrault France (Berger-Levrault SA, CARL International et Neolink).

Évolution de périmètre

Le 01/01/2023, la filiale Segilog a été intégrée à la société Berger-Levrault SA. La DPEF 2023 reporte donc sur un périmètre légèrement élargi par rapport à l'année 2022 (Segilog représentait 148 collaboratrices et collaborateurs au 31/12/2022).

Présentation des principaux risques

Les risques significatifs évoqués dans le présent document ont été déterminés en fonction de critères en lien avec la pérennité de l'entreprise. Notre force première : les collaboratrices et collaborateurs.

Les risques associés sont liés à leur employabilité, leur bien-être et l'attractivité de l'entreprise permettant d'assurer la continuité des services. Pour assurer la pérennité de Berger-Levrault, il est également primordial de conserver la confiance de nos clients.

Pour cela, il nous appartient de gérer les risques liés à l'optimisation de la relation client, à la cybersécurité, la protection des données, l'éthique des affaires ainsi que notre impact environnemental et sociétal. L'analyse des enjeux et des risques a été réalisée sur tout le périmètre Berger-Levrault France (Berger-Levrault SA, CARL International et Neolink). Les politiques décrites dans ce rapport s'appliquent sur tout le périmètre Berger-Levrault France. En 2023, les enjeux et risques ont été revus et validés par le Comex.

Description des politiques appliquées

Pour chaque enjeu, nous présentons les risques significatifs pour Berger-Levrault, la description des politiques mises en œuvre pour les gérer et atténuer leur survenance et les nouvelles actions spécifiques dans ce cadre menées en 2023.

Choix des indicateurs

Les résultats des politiques mises en œuvre sont mesurés au travers d'indicateurs sélectionnés de manière à fournir des informations pertinentes sur les enjeux et risques couverts par nos politiques.

Comparabilité des indicateurs

- Les indicateurs sont produits sur le périmètre Berger-Levrault SA En 2023, le périmètre Berger-Levrault SA a évolué avec l'intégration d'une filiale au 01/01/2023 (cf. paragraphe relatif à l'évolution de périmètre). Berger-Levrault SA est contributeur majoritaire des données reportées, l'intégration de la filiale a donc un impact limité pour la comparabilité des indicateurs (Segilog représentait 148 collaboratrices et collaborateurs au 31/12/2022).
- Concernant le cas particulier des tonnages équivalent CO2 émis par les déplacements professionnels, les prestataires TotalEnergies, Voyagexpert et Avis nous fournissant les données relatives à notre mobilité d'affaires, intègrent la méthode de calcul basée sur les référentiels de l'ADEME depuis 2021.

Justifications des exclusions des thématiques obligatoires

Les informations suivantes listées au 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, complété par l'article 138 LOI n° 2021-1104, ne sont pas jugées pertinentes, compte tenu de la nature des activités du Groupe Berger-Levrault : la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, le respect d'une alimentation responsable, équitable et durable, et les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves.

Consolidation des données et contrôle interne

Les indicateurs proviennent des données transmises par les différentes directions de Berger-Levrault : Direction des Ressources Humaines, Direction Juridique, Direction des Achats, Direction RGPD & Cybersécurité, Direction financière, Direction Recherche Innovation Technologique, Direction Relation Client & Direction des Partenariats. Les données reportées suivent la méthodologie de calcul inscrite dans le protocole de collecte des données DPEF formalisé. Pour chaque donnée du reporting un « contributeur » et un « valideur » sont identifiés.

Vérification externe

L'Organisme tiers indépendant (OTI) désigné pour vérifier la DPEF 2023 est le cabinet d'audit PWC. Il produit un avis motivé sur :

- La conformité de la DPEF 2023 aux dispositions prévues au I et II de l'article R. 225 105 (présentation et contenu de la DPEF).
- La sincérité des informations fournies, en particulier des résultats des politiques, incluant les indicateurs clés de performance (3° du I et UU de l'article R. 225-105).

Piliers de notre stratégie RSE



Attirer, faire émerger et valoriser les talents en développant leur bien-être, la confiance et l'innovation sociale.



Construire collectivement un numérique de confiance



Optimiser la relation client et créer une expérience client positive



Réduire notre empreinte environnementale et accompagner notre écosystème dans cette démarche



Innover ensemble pour accompagner la mutation des usages, les évolutions sociétales et les défis environnementaux



Construire ensemble des initiatives solidaires au service des territoires



Attirer, faire émerger
et valoriser les talents
en développant leur bien-être,
la confiance et l'innovation sociale



3 BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE



4 ÉDUCTION
DE QUALITÉ



5 ÉGALITÉ ENTRE
LES SEXES



8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



10 INÉGALITÉS
RÉDUITES





1

Attractivité & fidélisation



Enjeux

Enjeu majeur pour Berger-Levrault, l'attractivité et la fidélisation des talents contribuent de manière significative à la performance, à la pérennité et à la transformation de l'entreprise tout en créant un environnement propice à l'innovation et à la réussite à long terme.



Risques

Le secteur du numérique est en tension. Dans ce contexte d'offre supérieure à la demande, nous identifions des risques liés à la perte de compétences clés et à des difficultés de recrutement pouvant impacter notre productivité et notre marque employeur.



Ambition

Berger-Levrault a pour ambition d'attirer les meilleurs talents pour l'aider dans son projet de transformation et accompagner ses clients dans leurs besoins au quotidien : c'est notre promesse employeur.



Politiques

Berger-Levrault continue d'être engagée dans une politique de recrutement visant l'égalité entre les hommes et les femmes, favorisant la cooptation et s'ouvrant sur l'international, en proposant notamment une flexibilité dans l'organisation du travail et un encouragement à la mobilité interne.

Politiques mises en œuvre favorisant l'attractivité et la fidélisation :

Dispositif de cooptation

Un programme de cooptation spécifique a permis d'accueillir 62 candidats dans le processus de recrutement sur l'année 2023.

Suppression de la période d'essai

Depuis 2021, nous faisons le choix de supprimer le dispositif des périodes d'essai pour toute nouvelle personne intégrant l'entreprise. Ce dispositif s'appuie sur la confiance et la robustesse de notre processus de recrutement

Parcours d'intégration BL'COME

L'objectif de ce programme d'intégration est d'accueillir les nouveaux talents en leur offrant une vision claire du fonctionnement de Berger-Levrault et en donnant du sens à leur quotidien métier. Ce processus inclut la présentation de notre projet d'entreprise, de notre plan stratégique global et de notre stratégie RSE. Le parcours permet également d'aborder la familiarisation aux environnements digitaux du quotidien, la présentation du programme d'e-learning obligatoire, les fondamentaux de la cybersécurité, etc.

Gestion des emplois à long terme

0,97% des effectifs est en CDD. Notre *business model*, très prédictif, couplé à notre volonté de projeter nos salariées et salariés dans le long terme nous amène à limiter le recours aux CDD. On retrouve en 2023 un taux plus conforme à nos habitudes.



99,03%

des effectifs est en CDI

2022 était une année particulière pour cet indicateur, en raison de nombreux contrats liés à un accroissement temporaire d'activité.

Turnover de 11% sur l'année 2023, ce qui démontre une bonne rétention de nos talents, signe qui témoigne de leur adhésion au projet d'entreprise.

Flexibilité et organisation du travail

Afin de concilier au mieux les exigences professionnelles, les contraintes et les souhaits personnels, l'organisation du travail propose une certaine flexibilité via les horaires

hebdomadaires, le temps partiel et le télétravail.

- ✔ Horaires hebdomadaires entre 35 et 39 heures sur 4,5 ou 5 jours,
- ✔ Temps partiel facilité si compatible avec l'emploi occupé,
- ✔ Télétravail : il a fait son apparition dans l'entreprise dès 2013. Notre politique de télétravail volontariste est aujourd'hui de 3 jours par semaine. En 2023, 82% des collaboratrices et collaborateurs pratiquent le télétravail.



Accord d'entreprise sur la déconnexion

Nous avons la volonté d'être respectueux de l'équilibre à garantir aux salariés entre vie professionnelle et vie privée, ce qui est confirmé par 89% des salariés interrogés en 2023. Un accord d'entreprise, comprenant des fiches pratiques de mise en œuvre, est en place depuis 2021.

Mesure et suivi du taux de satisfaction des collaboratrices et collaborateurs

Nous réalisons une enquête de satisfaction annuelle. L'enquête 2023 indique que 77% des salariés répondants recommandent Berger-Levrault comme un environnement de travail satisfaisant et ils sont 83% à apprécier le niveau de liberté qu'il leur est accordé pour décider de la façon de mener leurs missions.

Transparence et diffusion de l'information interne

Différentes instances permettent la circulation d'informations régulières sur les avancements de l'entreprise et de son projet (ex : newsletter dédiée au projet d'entreprise, information trimestrielle auprès des managers).

Partage de la valeur

Berger-Levrault a la volonté de partager la valeur créée avec ses salariés. Ce partage de la valeur peut s'organiser via différents formats : accord d'intéressement et de participation ou éventuellement via de l'actionnariat salarié.

Politiques favorisant de bonnes conditions de travail

Dialogue Social

Nous entretenons un climat de confiance et de transparence via un dialogue social développé avec les partenaires sociaux. Berger-Levrault dispose des différentes instances représentatives du personnel prévues par la loi. Respectant les dispositions légales, l'entreprise entretient un échange permanent avec les représentants du personnel sur la stratégie de l'entreprise, son déploiement ainsi que le suivi des principaux indicateurs de performance, lequel est assuré mensuellement au cours des réunions du Comité Social & Economique.

Santé, Sécurité et bien-être au travail

- ✔ Nous réalisons pour l'ensemble de nos établissements une analyse des risques sécurité et santé en coordination avec la commission CSSCT (Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail) du CSE (Comité Social et Economique). De ces travaux, il ressort que l'activité et les emplois de Berger-Levrault ne présentent pas de risques significatifs en matière de sécurité au travail. Cependant, nous restons vigilants sur les risques psychosociaux (RPS) qui pourraient être détectés (sensibilisation managers) ainsi que les risques routiers engendrés par les déplacements des salariés itinérants (module de formation dédié aux risques routiers et à l'écoconduite).
- ✔ Taux d'accidentologie 4,95 et un taux de gravité à 0,36. Cette augmentation est liée à deux arrêts de travail importants.
- ✔ Suivi de l'absentéisme : le taux d'absentéisme est sensiblement en baisse passant de 3,61 à 3,41% et pourrait être expliqué par une clarification apportée par le lancement du projet d'entreprise en début d'année 2023.



Actions 2023

Projet d'entreprise

- ✓ Projet présenté et détaillé à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs en début d'année 2023 qui a donné un nouvel élan et une trajectoire claire. Ceci a permis de réduire de 43% en 1 an la part des salariés qui se déclaraient non embarqués dans le projet d'entreprise. L'organisation clarifiée par Business Unit permet de concentrer les efforts et l'attention de chacun sur nos marchés cœur et nos priorités.
- ✓ Engagement et fidélité renforcés par la volonté de transparence et de compréhension collective du projet d'entreprise grâce à des modules de sensibilisation ciblés sur les sujets de la transformation SaaS et les méthodes Agiles adressés à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs. Ces modules ciblés permettent une meilleure compréhension du plan stratégique porté par BLueX.
- ✓ Par ailleurs, un plan de communication a été établi afin de relayer régulièrement les informations auprès de l'ensemble du personnel et de donner du sens à nos actions : réunions du personnel sur les sites physiques, réunions par direction, newsletters d'information permettant de mesurer nos avancées.

Conditions de travail

Amélioration des conditions de travail via des aménagements (confort, aménagements fonctionnels) ou des déménagements dans des locaux récents permettant d'améliorer les conditions de travail au quotidien de nos collaboratrices et collaborateurs.

Dialogue social

À l'occasion des processus d'informations et consultations réalisés en 2023, le CSE n'a rendu que des avis favorables, signe d'un alignement des parties prenantes autour du projet d'entreprise. Berger-Levrault est convaincue du rôle positif de régulation sociale exercé par les représentants du personnel à travers leur proximité avec le collectif. L'entreprise n'a ainsi pas hésité à élire 40 représentants salariés au CSE lors des élections professionnelles organisées en 2023, soit 6 postes de plus que ce qu'impose la loi.

- ✓ Création d'une commission environnement au sein du CSE

- ✓ CSST : Augmentation du nombre d'heures allouées pour favoriser une bonne analyse et traitement des sujets par la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail.
- ✓ Référents harcèlement : 1 référent supplémentaire au-delà du cadre réglementaire afin de faciliter la gestion du sujet en interne (3 référents au total).

Partage de la valeur

- ✓ Modification de l'accord d'intéressement avec la mise en place d'une formule de calcul revalorisée et plus égalitaire (calcul décorrélé de la rémunération individuelle).
- ✓ Le processus de négociation annuelle obligatoire a débouché sur l'octroi de mesures sociales pesant au global 4% de la masse salariale en 2023, ce que jamais l'entreprise n'avait connu auparavant.

2

Développement des compétences

Enjeux

Dans un contexte de projet stratégique de transformation, l'enjeu est de développer les compétences liées à l'évolution de nos métiers, maintenir l'employabilité des salariés en assurant en particulier la transmission des savoirs en interne.

Risques

Une gestion déficiente des compétences expose l'entreprise à la possibilité de ne pas être suffisamment préparée à faire face aux évolutions structurelles internes et aux fluctuations conjoncturelles sur le marché de l'emploi. Il est nécessaire d'anticiper, de suivre, d'accompagner et de développer les compétences des collaboratrices et collaborateurs pour s'adapter aux évolutions des métiers.

Ambition

Notre ambition est d'être un modèle d'entreprise apprenante, où la force de notre collectif, composé de femmes et d'hommes de talent, constitue le pilier essentiel pour atteindre nos objectifs de développement. Nous nourrissons l'intention de susciter au quotidien

l'envie d'apprendre, tout en anticipant la transformation de nos métiers et en accompagnant l'évolution continue des collaboratrices et collaborateurs.

Politiques

Notre projet de transformation (projet d'entreprise BLueX) impacte l'ensemble de notre organisation et nécessite par conséquent de concevoir et de développer des parcours de formation par grandes familles de métiers. Ces parcours associent différentes modalités d'apprentissages (sessions formation présentiel, formation à distance, auto-apprentissage par la mise à disposition de contenus). Notre feuille de route sur le développement des compétences s'aligne sur notre stratégie globale et son projet de transformation s'appuie sur une nouvelle approche de la formation, avec un renforcement de nos méthodologies et de notre processus d'évaluation et de suivi.

Learning Management System (LMS)

Notre *Learning Management System* intégré à notre SIRH permet à chaque collaboratrice ou collaborateur de bénéficier de formations en ligne dans son espace personnel dédié. Le contenu des modules varie en fonction des métiers, du statut du collaborateur ou de la collaboratrice, de son pays de rattachement grâce à des règles automatiques de *Training Match*. Les managers sont à présent autonomes depuis MyBL dans l'attribution des modules « Produits Berger-Levrault » à leurs équipes, pour gagner en fluidité et efficacité.

En 2023, 89,68% des de nos talents ont suivi au moins une formation en e-learning, ce qui représente 2149 heures de formation e-learning. Légère baisse non significative qui peut varier en fonction des nouveaux modules e-learning déployés au cours d'une année.

Formations hybrides

La succession de plusieurs confinements (crise sanitaire covid) a bouleversé l'organisation des formations. Depuis, le distanciel fait partie intégrante de notre écosystème de formation. Cependant, nous veillons au bon équilibre entre le présentiel et le distanciel afin d'offrir aux collaboratrices et collaborateurs des modalités pédagogiques mixtes, innovantes et dynamiques. Pour enrichir nos parcours de développement

des compétences, innover et ancrer les connaissances, nous mixons les modalités pédagogiques en intégrant par exemple des phases de formation en groupe avec des phases d'auto-formation, des quizz pour mesurer les connaissances acquises en session de formation et des phases de *collaborative learning* pour s'entraîner et progresser collectivement.

En 2023, 96,85% des effectifs ont suivi au moins une formation.



Le nombre d'heures moyen par ETP a augmenté passant de 6,48h à 9,81h. Pour rappel, l'année 2022 avait été marquée par une période de gel du plan de développement des compétences courant d'année afin d'ajuster et aligner le programme aux besoins liés à notre projet stratégique d'entreprise.


Programmes clés

Il s'agit du socle de formations obligatoires, structurant pour nos parcours métiers. De nouveaux programmes sont mis en place et sont donc détaillés dans les actions 2023.

Accompagnement des nouveaux managers

Pour les personnes prenant de nouvelles fonctions de management, une formation sur les fondamentaux du management est mise en place. Cette formation aborde le rôle du manager, l'animation d'une équipe, la communication, le pilotage des activités mais aussi la posture managériale. En 2023, 21 managers ont bénéficié de ce parcours de formation synchrone sur 4 jours avec notre partenaire ACTINUUM.

Développement de la culture de l'apprentissage

 SPEEXX : chaque nouveau talent qui intègre le Groupe a accès à la plateforme d'apprentissage de langues SPEEXX pour s'auto-former dans la langue de son choix (Anglais, Espagnol, Italien, Allemand, Français). La participation n'est pas obligatoire, c'est une option supplémentaire offerte, accessible depuis l'espace de formation personnel.

👉 Let's Learn : le dispositif Let's Learn est un canal complémentaire pour diffuser des messages liés à notre transformation et pour acculturer en interne sur des sujets de société. C'est un moment convivial, de partage qui permet de sortir de son quotidien et de s'ouvrir à d'autres idées ou sujets. Sous la forme d'ateliers digitaux, animés à raison de 2 fois par mois maximum, nous faisons intervenir des orateurs en interne ou des prestataires externes suivant les sujets abordés. Ces ateliers portent sur 4 grandes familles de thématiques : pratiques collaboratives, culture client, laboratoire des connaissances et bien dans sa Tech. Ces ateliers sont imaginés et organisés par une équipe de volontaires formant un comité éditorial qui se réunit chaque mois. 15 ateliers ont été réalisés en 2023.

En 2024, nous prendrons appui sur une démarche de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) afin d'orchestrer efficacement les changements au sein de l'entreprise. En anticipant les évolutions des métiers et des compétences, nous cherchons à renforcer notre compétitivité tout en consolidant la fidélisation de notre personnel. Cette démarche souligne notre engagement envers l'adaptabilité, l'efficacité et l'épanouissement professionnel des collaboratrices et collaborateurs au sein de notre organisation.

Actions 2023

Renforcement interne

Nous avons renforcé notre équipe en créant le poste de Digital Learning Manager, ce qui nous permet notamment d'améliorer significativement l'utilisation de la plateforme de formation. Cela se traduit par exemple par une refonte des interfaces utilisateurs visant à rendre l'expérience e-learning plus attrayante. La mise en place de mailings automatiques permettant par ailleurs d'aviser les publics concernés par une formation de sa disponibilité a été réalisée.

Refonte des programmes clés

En lien avec notre projet d'entreprise BLueX, 5 programmes clés ont commencé à être mis en place :

- ✔ sur le commerce (création et déploiement de la Sales Academy),
- ✔ sur le marketing produit (méthodes Agiles et Product Marketing Academy),
- ✔ sur le développement (méthodes Agiles et nouvelles technologies),
- ✔ sur la relation client (assurer une prise en main du nouvel outil helpdesk),
- ✔ sur la transformation SaaS (développement de la connaissance collective sur les impacts du SaaS sur nos métiers).

Accompagnement au changement d'outils

L'introduction d'un nouveau CRM a exigé un soutien particulier pour les équipes de la Relation Client. Des personnes-ressources en formation (relais) ont été identifiées et formées afin de dispenser la formation aux utilisateurs via des sessions à distance. Simultanément, des tutoriels ont été mis à disposition sur notre plateforme de formation LMS pour approfondir les connaissances des utilisateurs.

Mise en place de nouvelles méthodes d'apprentissage

Parfois, le recours à l'e-learning et à l'auto-formation ne suffisent pas pour former efficacement les collaboratrices et collaborateurs. C'est pourquoi nous avons élaboré un nouveau dispositif interne que nous appelons le *Collaborative Learning*. L'objectif est d'inviter les personnes à former, à des ateliers interactifs axés sur la mise en pratique, transformant ainsi le formateur en guide plutôt qu'en simple transmetteur de connaissances.

👉 Les équipes « Tech » bénéficient de ce dispositif : en amont, le formateur interne présélectionne un contenu technique sur une plateforme d'apprentissage dédiée (UDEMY), que les collaboratrices et collaborateurs doivent consulter avant la session de *Collaborative Learning*. 4 sessions ont été mises en place en 2023.

👉 Les équipes « Sales » ont adopté une approche pédagogique similaire mais avec une adaptation spécifique à leur métier. Ils s'auto-forment grâce à un kit complet d'entraînement, puis participent à une session de *Collaborative Learning* en petit groupe de 4 (mise en pratique via un exercice de simulation

en conditions réelles). Une grille d'évaluation permet d'évaluer et valider ou non l'exercice. 12 sessions ont été organisées sur l'année.

3 Diversité & Égalité des chances

Enjeux

Les enjeux sont le bien-être, l'épanouissement, l'accompagnement, la confiance et la maximisation du potentiel individuel. La diversité apportée par des collaborateurs et des collaboratrices de divers horizons et profils constitue un catalyseur d'ouverture et de performance collective. La promotion d'une politique de diversité et d'inclusion de qualité contribue à l'efficacité globale de l'entreprise. Mettre l'accent sur les compétences et permettre à chacun d'apprendre des différences de l'autre est un facteur de réussite collective favorisant la fidélisation et un turnover maîtrisé.

Risques

La non-promotion de la diversité et de l'égalité des chances expose l'entreprise à des risques juridiques, tels que celui de discrimination, tout en entraînant une diminution de son attractivité en tant qu'employeur et un risque associé à la rétention des talents.

Ambition

Berger-Levrault aspire à constituer une équipe représentative de la diversité de la société en recrutant des talents issus d'horizons divers. Notre engagement dans la promotion de la diversité, l'égalité des chances et la non-discrimination contribue à favoriser une coexistence harmonieuse, à stimuler l'engagement de chacun et à renforcer notre performance globale.

Politiques

Sont détaillées ci-après, les politiques spécifiques mises en place pour favoriser un environnement inclusif, offrant à chaque collaborateur et collaboratrice la possibilité d'avoir des opportunités égales, indépendamment de leur genre, de leur handicap ou d'autres caractéristiques personnelles. En tant que signataire de la Charte nationale de la diversité depuis 2011,

Berger-Levrault confirme ses valeurs en faveur de la diversité, de l'égalité des chances et de la non-discrimination.

1 | Parité

Un plan d'action ambitieux a été initié visant à agir collectivement selon les valeurs du Groupe pour faire de la parité une réalité dans nos pratiques professionnelles.

Notre volontarisme dans le domaine de la parité se décline par les politiques suivantes.

Accord d'entreprise

Renouvelé tous les 3 ans depuis 2015, l'accord sur l'égalité femme-homme, confirme la volonté de la Direction et des partenaires sociaux de s'attacher au principe de non-discrimination ainsi qu'au principe d'égalité entre les femmes et les hommes. Dans le respect de ces principes, les collaboratrices et collaborateurs sont traités sur la base d'éléments objectifs et en particulier, indépendants de tout critère lié au sexe.

Sensibilisation

- ✓ Lancement de la sensibilisation des membres du COMEX et CODIR en 2022 sur les enjeux de la parité et du sexisme ordinaire en entreprise.
- ✓ Poursuite de la sensibilisation à destination de l'ensemble du personnel au travers d'un webinar animé par un cabinet externe expert de la parité (intitulé « Détendez-vous, nous sommes tous et toutes sexistes ! »). Le replay de cette session est disponible sur notre LMS et fait partie des modules obligatoires à suivre dans les premières semaines d'arrivée de tout nouveau talent.

Formation

Mise en place d'une formation interne « Femmes Talents » destinée à des femmes du Groupe identifiées à fort potentiel d'évolution. L'objectif étant de les reconnaître comme des femmes clés dans l'organisation, leur rappeler qu'elles ont potentiellement des perspectives d'évolution et leur donner les moyens de prendre confiance sur ces sujets.



« Femmes Talents »

formation interne

Vivier de talents

Par les actions de sensibilisation et de formation mises en place, nous faisons émerger un vivier de talents féminins à potentiel pour occuper des postes de Direction ou des postes clés dans notre organisation.

Dispositif parentalité

Dans la perspective d'instaurer une certaine sérénité lors de l'arrivée d'un enfant tout en poursuivant son activité professionnelle, et considérant cela comme une composante essentielle pour renforcer l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi que le bien-être au travail, nous avons élaboré un guide spécialement conçu pour les parents ou futurs parents employés par Berger-Levrault. Ce guide offre une documentation exhaustive sur les différentes phases rencontrées, allant du projet d'avoir un enfant jusqu'aux différentes étapes de sa vie après la naissance. Il inclut également une section dédiée au "bien vivre sa parentalité".

En 2023, la mise en place du programme Parité est une réussite et s'illustre par des résultats concrets :

- ✔ 37% des managers au sein de Berger-Levrault SA sont des femmes, soit une progression de plus de 8% par rapport à 2022.



40%

de femmes dans les instances de direction

- ✔ Le taux de représentation des femmes au sein des instances de direction (Comité Exécutif et Comités de direction) est passé de 6 à 40% en 2023.
- ✔ L'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est de 93 points sur 100 points contre 85 points en 2022.

Nous devons également poursuivre l'objectif de parité de manière transversale dans notre domaine d'activité. Ainsi, à partir de 2024, dans le but de renforcer la présence des femmes dans le secteur numérique, nous envisageons d'explorer de nouvelles approches pour faciliter leur transition vers les métiers de la technologie numérique.

2 | Handicap

Notre politique handicap repose sur une approche globale qui reflète notre engagement à créer un lieu de travail où chacun, indépendamment de son handicap, peut s'épanouir et contribuer pleinement à la réussite collective de l'entreprise.

Communication

☛ Communication annuelle interne présentant le témoignage d'un collaborateur ou d'une collaboratrice en situation de handicap à l'occasion de la journée internationale des personnes en situation de handicap. Ce témoignage permet d'illustrer et de présenter un cas concret d'accompagnement en interne, de promouvoir la compréhension des questions autour d'une situation de handicap et de mobiliser le soutien pour la dignité, le droit et le bien-être des personnes touchées par le handicap.

☛ Mise à disposition d'une documentation interne présentant notre accompagnement sur le sujet du handicap et les démarches dans le cadre d'une RQTH (Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé).

Sensibilisation

Mise à disposition d'un module de sensibilisation à destination de l'ensemble du personnel sur notre plateforme d'e-learning « Parlons Handicap » avec un quizz ludique pour déconstruire les préjugés.

Formation

Formation de nos managers au handicap : en 2023, nous poursuivons les formations et 18 managers ont suivi un parcours de formation spécifique « Manager le handicap » afin de favoriser le recrutement et l'accompagnement au quotidien des personnes en situation de handicap au sein de l'entreprise.



18 managers

ont suivi un parcours de formation spécifique « manager le handicap »

Accompagnement et maintien en emploi

- ✓ Aide administrative et conseils pour l'obtention d'une RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) à la suite d'un incident de la vie ou la survenance d'une maladie.
- ✓ Réaliser l'aménagement de poste en lien avec une situation de handicap pour maintenir le collaborateur ou la collaboratrice dans son emploi. Cet aménagement, à l'initiative de la Médecine du travail ou de la personne en situation de handicap elle-même, est réalisé en collaboration avec différents acteurs spécialisés et après une étude de poste. La quasi-généralisation du télétravail offre également la possibilité aux collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap de solliciter l'aménagement de leur poste à domicile afin de bénéficier des conditions de travail similaires à celles dont ils bénéficient dans les locaux de Berger-Levrault.

Par sa qualité, nous réussissons à rassurer et plus encore, nous rendons les personnes concernées fières et renforçons leur sentiment d'appartenance à un Groupe dont ils partagent les valeurs humaines et la bienveillance.

Accompagnement des parents ayant un enfant porteur de handicap

La législation octroie la possibilité d'un congé spécifique et rémunéré de 5 jours en cas d'annonce d'un handicap chez l'enfant. Au sein de Berger-Levrault, nous faisons le choix de compléter cette disposition en accordant 2 jours de congés supplémentaires tous les ans pour assister à des rendez-vous médicaux ou de scolarité en lien avec le handicap de l'enfant.

Recrutement et collaboration avec le secteur protégé et adapté

- ✓ Nous dénombrons 59,9 personnes en situation de handicap en 2023 dans nos effectifs. Le taux d'évolution du nombre de personnes en situation de handicap a augmenté de 14.5% entre 2022 et 2023.
- ✓ Le taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap est de 4,75%, en légère augmentation sur l'année 2022 (le taux 2023 sera disponible courant du 1^{er} semestre 2024).



4,75%

taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap

Référencement AGEFIPH

En illustration de notre engagement sur le sujet du handicap, nous sommes référencés en tant qu'« activateur de progrès » sur la plateforme AGEFIPH.



En 2024, nous aspirons à renforcer notre engagement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap. Cela impliquera la création, par exemple, d'un livret interactif synthétisant notre politique et nos actions ainsi que l'organisation d'événements collectifs destinés à sensibiliser et approfondir la compréhension de la question du handicap en milieu professionnel. De plus, les partenariats établis en 2023 avec des associations nationales impliquées dans le domaine du handicap, notamment lors de notre « BL Impact Day », ouvrent de nouvelles perspectives de collaboration à explorer et à concrétiser.

3 | Equilibre intergénérationnel

Emploi des étudiants en formation

Notre politique inclusive favorise l'accueil de contrats en alternance, offrant aux jeunes talents la possibilité d'associer études et expérience professionnelle. Ces contrats visent à enrichir les compétences des participants, tout en créant des opportunités durables au sein de notre entreprise. C'est un engagement envers la diversité des parcours et la construction d'une équipe dynamique et inclusive.

Cette politique reflète notre engagement envers le développement des compétences entre autres auprès des jeunes, contribuant ainsi à leur employabilité et à la construction d'une relève dynamique au sein de notre entreprise. Au total, ce sont 87 contrats alternants présents dans nos effectifs en 2023. Le taux de transformation des contrats en alternance arrivés à leur terme en 2023 et

transformé en emploi CDI ou CDD au sein de l'entreprise est en forte progression est passé de 6,4% à 27,8%.



87 contrats

alternants présents en 2023

Accord d'entreprise relatif au Contrat de génération

Cet accord a été conclu avec les représentants des organisations syndicales au sein de l'entreprise en 2020 pour 3 ans. Il vise à promouvoir l'embauche et l'insertion professionnelle des jeunes ainsi que l'embauche, la continuité de l'activité et la reconversion professionnelle des salariés seniors. Il met l'accent sur l'interaction entre ces deux groupes de travailleurs. À travers cet accord, Berger-Levrault et les représentants syndicaux réaffirment leur engagement en faveur de l'accès à l'emploi et du maintien dans l'emploi pour tous les travailleurs, indépendamment de leur âge et de leur niveau de qualification, en encourageant la transmission des savoirs et des compétences entre eux. Cet accord permet aussi de faciliter la transition des collaboratrices et collaborateurs du statut d'actifs à celui de retraités en proposant par exemple un aménagement progressif du temps de travail.

Actions 2023

Congés « accueil d'un enfant »

Modification du libellé d'une catégorie de congés dans notre système de gestion des congés : le congé paternité est remplacé par le congé « accueil d'un enfant ». Cette mise à jour vise à rendre la typologie des congés plus neutre et inclusive.

Ateliers mixtes dédiés à la parentalité

Afin de promouvoir l'égalité entre les genres, nous avons repensé le format de nos ateliers destinés aux futurs et nouveaux parents. Les sessions proposées ne font plus de distinction entre les genres et rassemblent à la fois des femmes et des hommes. Cette approche favorise une meilleure compréhension des réalités vécues par chacune et chacun.

Handicap et BL Impact Day

2023 est la première édition du « BL Impact Day » : une journée dédiée à l'engagement sociétal de Berger-Levrault, où notre entreprise se mobilise pour des actions concrètes en faveur de l'impact social et environnemental. Cette journée spéciale de mobilisation est l'occasion de renforcer notre engagement envers le monde du handicap en nouant de nouvelles relations avec APF et en participant activement à des actions au sein de leurs structures d'accompagnement.

70 collaborateurs et collaboratrices se sont investis au côté de l'association APF en participant à l'animation d'activités auprès de personnes en situation de handicap.

Le recrutement sans CV pour le POEI

En partenariat avec France Travail (ancien Pôle Emploi) et Simplon.co, nous avons organisé une session de recrutement pour la Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI). Durant cette session, le processus de sélection s'est déroulé sans CV. Une période de 2 jours a été consacrée à évaluer le potentiel, la motivation et les compétences relationnelles de 20 candidats. Des entretiens variés et des ateliers collectifs ont été mis en place afin de donner la possibilité à toutes et tous de démontrer qu'ils ou elles possèdent le potentiel nécessaire pour devenir un talent chez Berger-Levrault. À la fin de cette session, 12 candidats ont débuté une formation intensive de 399 heures sur une période de 3 mois.

L'objectif de cette formation est de les préparer à devenir des Chargées ou Chargés d'Assistance, avec une perspective d'embauche en CDI à l'issue de leur formation.

Thème	Sous thème	Indicateur	2022	2023
Data RH générales	Effectif	Effectif total	1090	1240
		ETP	1095	1228,64
Attractivité et fidélisation des talents	Santé, sécurité au travail	Taux de Fréquence accident	2	4,95
		Taux de gravité	0,1	0,37
		Nombre jours d'absence	14747	15299
		Taux d'absentéisme	3,61%	3,41%
	Fidélisation	Taux de turn over	14%	11,68%
		Taux de recommandation	72%	77%
	Recrutement	Taux effectif sédentaire pratiquant le télétravail	83,70%	82,02%
		Nombre candidats via cooptation	106	62
		Nombre total de candidatures reçues	7879	5907
		Nombre d'offres d'emploi publiées	165	187
		Taux effectifs CDD	2,48%	0,97%
Taux effectifs CDI		97,52%	99,03%	
Employabilité et transformation des métiers	Formation	Nombre nouveaux contrats en alternance	50	27
		Taux de collaborateurs ayant reçu au moins 1 formation	97,80%	96,85%
		Nombre de personnes ayant reçues au moins une formation	1066	1201
		Nombre d'heures de formation par ETP	6,48	9,81
		Nombre d'ateliers Let's learn	13	15
		Nombre heures de formation en e-learning	2588	2148,97
		Pourcentage des collaborateurs ayant suivi au moins une formation e-learning	96%	89,68%
		Taux de masse salariale affectée aux actions de formation	-	1,14%
Diversité et égalité des chances	Parité et égalité femmes-hommes	Répartition des effectifs Femmes-Hommes	475-615	527-713
		Taux femmes dans l'effectif global	44%	42,50%
		Taux de femmes dans les postes de management	34%	37,06%
		Taux de femmes dans les instances de direction	6%	40%
		Index égalité	85/100	93/100
		Nombre de femmes formées au programme Femmes talents	22	23
	Diversité	Effectifs selon pyramide des âges		
		-25 ans	17	23
		25-34 ans	231	244
		35-44 ans	292	325
		45-54 ans	386	470
	Emploi des jeunes	55-64 ans	161	177
		65 ans et +	3	1
		Effectif total en alternance	93	87
	Handicap	Taux de transformation des contrats alternants en contrats CDI (ou CDD)	6,45%	27,78%
		Effectif personnes en situation de handicap	52,3	59,94
		Taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap (Taux N-1)	4,4%	4,75%
		Nombre managers formés au handicap	24	18



Construire collectivement un numérique de confiance





1 Éthique

Enjeux

La loyauté et l'éthique dans nos pratiques sont des piliers importants de la confiance accordée par l'ensemble des parties prenantes envers Berger-Levrault.

Risques

Il existe un risque de non-conformité à la loi et aux réglementations en vigueur, ainsi qu'un risque de ne pas respecter les normes et principes éthiques établis. Des pratiques contraires aux règles éthiques pourraient entraîner des sanctions sévères pour l'entreprise et potentiellement ternir sa réputation de manière significative.

Ambition

Berger-Levrault a pour objectif de demeurer un acteur de confiance pour l'ensemble de ses parties prenantes grâce à la conduite de ses activités de manière responsable.

Politiques

Au-delà des contraintes réglementaires et des sanctions juridiques, le respect des lois relève d'une démarche éthique. L'éthique concerne le comportement de tous les salariés du Groupe Berger-Levrault, partout dans le monde, à tous les niveaux de l'entreprise, sans exception. Elle s'applique également à tous les mandataires sociaux, les membres du Comité exécutif et du Comité de direction du Groupe Berger-Levrault ainsi que ses filiales dans le monde.

Organisation

Le Comité d'éthique de Berger-Levrault est spécifiquement dédié à l'éthique et à la conformité de l'ensemble de ses activités et couvre les différents sites d'implantation. Il est composé de 5 membres permanents : le Directeur RH, Communication & RSE, le Délégué à la Protection des Données, la Directrice Financière, le Directeur de la Comptabilité et des Systèmes d'Information et la Directrice Juridique et se réunit aussi souvent que nécessaire.

En 2023, il s'est réuni le 4 décembre. Dans ce cadre, il a été décidé de revoir le module de formation en 2024.

Politiques mises en œuvre par Berger-Levrault pour demeurer un acteur de confiance

Code de conduite

Le Code de conduite du Groupe est disponible en 3 langues : Français, Anglais et Espagnol. Il se veut pratique d'utilisation et didactique avec des exemples concrets.



Le code de conduite réaffirme l'engagement éthique et tient compte des lois et réglementations en matière de conduite des affaires


Ce Code de conduite vise à informer et à protéger les collaboratrices et collaborateurs du Groupe Berger-Levrault en leur présentant les standards dans ce domaine et les règles de bonne conduite associées.

Il est diffusé par voie électronique à l'ensemble du personnel et remis à tout nouvel entrant du Groupe Berger-Levrault à la signature de son contrat de travail. Il est également porté à la connaissance du public par sa mise en ligne sur le site internet du Groupe.

Dispositif d'alerte

Les collaboratrices et collaborateurs du Groupe peuvent saisir le Comité éthique en cas de préoccupation concernant certaines pratiques. Une adresse e-mail interne dédiée permet de contacter le comité. Depuis sa mise en place, aucun signalement n'a donné lieu à alerte.

Lutte contre la corruption

 Berger-Levrault s'engage dans la lutte contre la corruption sous toutes ses formes et nous poursuivons activement la mise en œuvre des dispositions de la loi Sapin II. La corruption est interdite dans l'ensemble des pays où le Groupe est présent. Notre politique est celle de la tolérance zéro en matière de corruption y compris concernant les paiements de facilitation, c'est-à-dire les paiements effectués afin d'exécuter ou d'accélérer certaines formalités administratives. Dans le cadre de la sensibilisation de ses collaboratrices et de ses collaborateurs à l'éthique et à la lutte contre la corruption, Berger-Levrault a mis en œuvre un e-learning obligatoire sur ces thématiques.



Mise en place d'un e-learning obligatoire sur l'éthique et la lutte contre la corruption

Pratiques commerciales équitables

Berger-Levrault attache une grande importance aux choix de ses fournisseurs. Ils doivent se conformer aux principes figurant dans le Code de conduite et s'assurer du respect de ces principes auprès de leurs propres fournisseurs ou sous-traitants. Dans le cas contraire, Berger-Levrault se réserve le droit de réexaminer et éventuellement mettre un terme à la relation commerciale dans les conditions prévues par la loi.

Actions 2023/2024

L'entreprise a décidé de sensibiliser à nouveau le personnel sur la nécessité de garantir la confidentialité des informations stratégiques manipulées au quotidien. Pour renforcer cette protection, des modèles d'accords de confidentialité (NDA) sont mis à disposition du personnel avec une procédure permettant leur utilisation adéquate en fonction du contexte.

2

Sécurité des données

Enjeux

L'enjeu est la protection et gestion sécurisée des données personnelles. La gestion de la sécurité des données personnelles est cruciale dans le contexte actuel où nos organisations dépendent pleinement de l'information numérique. Cette gestion des données comprend notamment des enjeux relatifs aux aspects de confidentialité, d'intégrité, de disponibilité, de conformité réglementaire ou encore de formation et sensibilisation des collaboratrices et collaborateurs.



Risques

Dans un contexte de hausse des cyberattaques, de la digitalisation croissante de l'ensemble des activités et du fort développement du Cloud, Berger-Levrault gère et traite un nombre croissant de données. Conscients des risques d'atteinte aux données et de nos responsabilités dans le cadre de leur gestion et traitement, nous nous appliquons en premier lieu à respecter la réglementation, tel que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) mais aussi à mettre en œuvre et améliorer nos processus et notre politique de sécurité en interne pour nos données et en externe pour nos clients.

Les principaux risques identifiés :

- ✔ Risque de non-conformité à la réglementation (soulevé par CNIL ou toute autre partie prenante par exemple).
- ✔ Risque de sécurité : altération, exfiltration ou perte de données liées à une défaillance de nos systèmes, cyberattaques/malveillance ou erreur humaine.
- ✔ Risque réputationnel entraînant une perte de confiance de nos parties prenantes.
- ✔ Risque financier lié à des pénalités ou des pertes de marchés par exemple.



Ambition

Mettre en œuvre les procédés et les accompagnements nécessaires pour être conforme aux recommandations de la CNIL.



Organisation

Depuis 2018, Berger-Levrault dispose d'interlocuteurs désignés : 1 Délégué à la Protection des Données (DPO) et 11 référents RGPD) pour accompagner l'ensemble des équipes et Directions dans la gestion de la protection des données personnelles en respect du RGPD.



Politiques

La mise en œuvre et le suivi de la réglementation de la protection des données s'appliquent pour Berger-Levrault en tant que responsable de traitement et en tant que sous-traitant de ses clients. Pour assurer le respect du règlement et sa conformité, nous avons mis en œuvre les politiques suivantes :

Veille réglementaire

Analyse, suivi et partage d'information en interne sur les évolutions réglementaires, les publications de textes de loi et les recommandations CNIL.

Tenue et mise à jour des registres et procédures

- ✔ Registre des Traitements : 82 traitements de données personnelles mis en œuvre par application en 2023. En 2023, nous avons clôturé et demandé la suppression des données de 4 traitements.
- ✔ Registre des sous-traitants : sous-traitants intervenant dans le cadre de nos traitements
- ✔ Registre des Incidents : suivi et analyse des incidents sur des données personnelles.
- ✔ Registre des demandes de droit de personnes : référencement et suivi des demandes de personnes physiques sur leurs droits.
- ✔ Registre des réquisitions judiciaires : gestion et traitement des réquisitions.
- ✔ Procédure générale : procédure cadre qui englobe l'ensemble des engagements et procédures de Berger-Levrault France.
- ✔ Procédure de Déclaration de traitement : procédure à appliquer lors de la mise en œuvre d'un nouveau traitement (finalité, données gérées, sécurité...).
- ✔ Procédure des demandes RGPD : gestion des demandes de conformité des clients et/ou des personnes (droit des personnes) et Procédure Incident Données : description de la conduite à tenir en cas d'incident.
- ✔ Procédure de contrôle CNIL : gestion des

réquisitions et accompagnement déroulement contrôle CNIL.

Accompagnement à la conformité

Le DPO réalise en concertation avec les équipes et managers, des audits ou des réunions de travail pour accompagner la conformité de nos procédures et traitements :

- ✔ Analyse d'impact sur la protection des données à risque (PIA) RH : audit de notre traitement des ressources humaines en suivant les préconisations de la CNIL sur la conformité du traitement.
- ✔ Audit et accompagnement des nouveaux traitements : échanges constants avec les équipes produits sur la mise en œuvre de nouveaux traitements et inscription au Registre.
- ✔ Audit des nouveaux sous-traitants : évaluation de la conformité des sous-traitants (contrat, sécurité, données gérées...).
- ✔ Audit de traitements existants : sécurité, données gérées (ex. Gestion des particuliers, gestion des enregistrements...).

Information et conseils clients

Berger-Levrault, en tant que sous-traitant, s'engage à respecter le RGPD et s'engage vis-à-vis de ses clients dans la protection des données personnelles. Un ensemble d'éléments, contribuant à être en conformité avec le RGPD a été mis en œuvre et communiqué auprès de nos clients.

- ✔ Relation contractuelle : les modèles de contrats sont revus chaque année, conformément aux publications de recommandations ou évolutions réglementaires. Les contrats sont mis à disposition des clients dans l'« Espace Client » pour signature électronique et sont ensuite stockés dans cet espace.
- ✔ Espace client, espace sécurisé et dédié à nos clients sous contrat avec mise à disposition des éléments décrivant notre conformité et les procédures mises en œuvre : présentation de la conformité Berger-Levrault, politique de sécurité Berger-Levrault, hébergement Berger-Levrault, gestion des demandes d'assistance, gestion des transferts de fichiers, gestion des utilisateurs, gestion des incidents et gestion des prestations. Un espace permet d'informer nos clients sur les sous-traitants ultérieurs pouvant intervenir dans nos projets.

Sensibilisation RGPD

La sensibilisation au RGPD des nouveaux arrivants est obligatoire et incluse dans notre parcours d'arrivée. 84% de nos talents sont sensibilisés à la RGPD, nous progressons de 3 points grâce à l'obligation du suivi de la sensibilisation pour tout nouvel arrivant.



84%

de nos talents
sont sensibilisés
à la RGPD

Actions 2023

Clients

- Mise à jour et refonte des contrats clients dans le cadre des renouvellements contractuels 2024.
- Renforcement de la sécurité, des engagements et information des clients dans le cadre d'un appel à sous-traitance des données hors-Europe au sein du Groupe Berger-Levrault.

Sensibilisation interne

Campagne spécifique menée en 2023 : sensibilisation des référents et/ou chef de projets des produits concernés sur la gestion des durées de conservation des données.

Accompagnement à la conformité

Optimisation des processus, suivi de la gestion des résiliations clients hébergés sur toutes gammes de produits (restitution et suppression des données) et accompagnement à la mise en œuvre.

3

Cybersécurité



Enjeux

Garantir la sécurité du système d'information et des données est au cœur de nos priorités. C'est une préoccupation constante et primordiale pour Berger-Levrault afin d'anticiper et de répondre aux menaces.

Les enjeux sont de protéger et sécuriser :

- ☛ Les données de nos clients,
- ☛ Les données de l'entreprise,
- ☛ Les infrastructures hébergeant nos clients,
- ☛ Les infrastructures de notre SI,
- ☛ La réputation de l'entreprise.



Risques

En tant qu'éditeur de logiciels, nous sommes confrontés à plusieurs risques de cybersécurité, étant donné que nous manipulons fréquemment des données sensibles, développons des applications métier et interagissons constamment avec des réseaux informatiques.

Voici quelques-uns des principaux risques identifiés auxquels nous sommes exposés :

- ☛ Déstabilisation ou manque de résilience à la suite d'une attaque.
- ☛ Attaque virale massive sur notre infrastructure hébergement entraînant une indisponibilité des services ou une perte des données client.
- ☛ Fuite/vol et/ou atteinte à l'intégrité de données clients.
- ☛ Fuite/vol et/ou atteinte à l'intégrité de données sensibles de l'entreprise.



Ambition

Notre ambition est d'être dans une démarche d'amélioration continue afin de contribuer au renforcement et à l'évolution de nos dispositifs de cybersécurité face aux menaces en perpétuelles évolution et mutation. Atteindre un taux minimum de sensibilisation des collaboratrices et collaborateurs de 98 %.



Organisation

L'organisation de la sécurité des systèmes d'information du Groupe s'articule sur la présence d'un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) pilotant l'ensemble des Systèmes de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI). 4 référents au sein de BL SA sont des relais pour le SMSI.

La gouvernance cybersécurité s'organise autour de 4 comités :

- ✔ Comité technique hebdomadaire,
- ✔ Comité de pilotage mensuel avec notre partenaire opérant le SOC (*Security Operation Center*),
- ✔ Comité bimestriel avec le COMEX,
- ✔ 2 revues de directions ISO 27001-HDS par an.



Politiques

Berger-Levrault consolide ses positions de cybersécurité sur deux principaux axes :

- ✔ la sécurité de son système d'information,
- ✔ la sécurité de l'hébergement de ses clients.

La sécurité de notre système d'information

✔ Pour sécuriser l'ensemble des terminaux (postes de travail, serveurs, smartphones), Berger-Levrault est équipé d'une solution complète de cybersécurité *Endpoint Detection and Response* (EDR), couplée à une solution *Endpoint Protection Platform* (EPP), pour les mobiles une solution *Mobile Threat Defense* (MTD).

✔ Cette ligne de cybersécurité est supervisée et opérée 24h/24 et 7j/7 auprès d'un spécialiste mondial de la cybersécurité.

De plus, dans le cadre du renforcement de la sécurité un système de supervision de la gestion des informations et des événements de sécurité (SIEM) a été mis en place et est opéré par notre partenaire externalisé.

✔ Pour la sécurisation du système d'information de Berger-Levrault (Charte IT commune à l'ensemble des filiales du Groupe).

Sécurité et gestion de l'hébergement client

✔ Maintien des certifications ISO 27001-HDS, campagne d'audit de sécurité et scan de vulnérabilité à des périodes régulières.

✔ Campagnes régulières de tests d'intrusion réalisées par un Prestataire d'Audit de la Sécurité des Systèmes d'Information (PASSI) qualifié sur cette activité par l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI). Ces audits sont analysés et suivis d'actions correctives.



54 audits
externes réalisés

En 2023, le nombre d'audits externes se poursuit : 54 audits menés.

La formation et sensibilisation

✔ Parcours Cybersécurité obligatoire
Un parcours dédié à la cybersécurité a été entièrement construit et mis en place par Berger-Levrault pour ses équipes. Ce parcours

est rendu obligatoire pour l'ensemble du personnel du Groupe et pour tout nouvel arrivant. Il comprend un module sur les bonnes pratiques liées à la cybersécurité et un module spécifique aux risques liés à la messagerie (spam, hameçonnage, etc.).

En 2023, 93% des collaboratrices et collaborateurs sont sensibilisés à la cybersécurité, nous allons poursuivre nos efforts afin de tendre vers les 100 %.



93%

du personnel est sensibilisé à la cybersécurité

✔ Des actions de sensibilisation aux bonnes pratiques de sécurité sont régulièrement effectuées auprès du personnel (présentiel ou e-learning). Des communications de sensibilisation interne réalisées par le RSSI sont envoyées régulièrement à l'ensemble du personnel.

✔ Des campagnes de faux phishing permanentes sont également menées pour l'ensemble du personnel.

La protection et la vigilance sont l'affaire de toutes et tous. Tout le personnel a la possibilité de signaler un événement ou risque de sécurité par des systèmes appropriés.

Actions 2023

Mise en application de la Charte IT commune

La Charte précise les pratiques et usages à respecter par l'ensemble du personnel du Groupe. Annexée au contrat de travail, elle est disponible à tout moment dans l'espace RH personnel.

Maintien de la certification ISO 27001



La campagne d'audit réalisée, les hébergements de Berger-Levrault sont à nouveau certifiés ISO 27001-HDS auprès de *British Standards Institution, BSI Group* (hébergeur externe :

OVH et Data Center interne Berger-Levrault à Villeneuve-sur-Lot). Aucune non-conformité remontée par l'auditeur BSI.

Scan de vulnérabilité

La mise en place de ces scans permet d'avoir une vision précise de nos vulnérabilités éventuelles, de prendre des mesures correctives pour renforcer la sécurité du système et de réduire les risques d'exploitation par des cyberattaques. L'ensemble de notre périmètre exposé est couvert par ces scans de vulnérabilité.

Mise en place d'un SOC & SIEM

✔ Mise en place d'un centre opérationnel dédié à la surveillance, à l'analyse et à la réponse aux menaces de sécurité informatique (SOC - *Security Operations Center*). Dans ce cadre, l'utilisation d'outils avancés de détection des menaces et de gestion des incidents assure une réponse rapide et efficace aux cybermenaces.

✔ Plateforme logicielle conçue pour collecter et analyser les données de sécurité informatique provenant de diverses sources au sein d'un réseau, le SIEM (*Security Information and Event Management*) nous permet de surveiller en temps réel les événements de sécurité, de détecter les menaces potentielles et de répondre aux incidents de manière proactive en prenant des décisions éclairées pour protéger l'entreprise.

À ce jour, 67% du périmètre Berger-Levrault SA est couvert par SOC & SIEM. Une augmentation progressive de la couverture de notre périmètre est programmée.

INDICATEURS

Thème	Sous thème	Indicateur	2022	2023
Cybersécurité	Formation cyber sécurité	Taux des collaborateurs ayant suivi le parcours de formation cybersécurité	94%	93,23%
Sécurité des données	RGPD	Taux des collaborateurs sensibilisés au RGPD	81%	84,03%
Éthique	Alertes	Nombre alertes formulées au Comité d'éthique	0	0



**Optimiser la relation client
et créer une expérience
client positive**





Enjeux

Offrir un service de qualité et faciliter les interactions avec les clients depuis le besoin identifié jusqu'au déploiement et l'usage de nos solutions.

Risques

Dégradation du niveau de satisfaction client qui pourrait freiner la croissance de Berger-Levrault à long terme.

Ambition

Notre ambition est d'améliorer la satisfaction client. En mettant le client au cœur de son projet d'entreprise, Berger-Levrault se fixe comme axe de progrès d'accentuer l'écoute client, de renforcer la co-construction, et de développer une communication efficace pour porter au mieux la voix des clients en interne.

Politiques

Les politiques instaurées par Berger-Levrault visent à favoriser une expérience client positive et à accroître la satisfaction client grâce aux éléments détaillés en suivant.

Organisation et gouvernance

Pour une expérience client cohérente et de qualité, Berger-Levrault met le client au centre de ses préoccupations et de son organisation. Cela se traduit notamment par une gouvernance dédiée avec la Direction Relation Client présente au sein de chacune de nos Business Unit. Cela permet de centraliser les efforts pour répondre efficacement aux besoins des clients en favorisant leur fidélité et satisfaction.

Mesure de la satisfaction

La mesure apporte des informations essentielles sur la relation client et sa fidélité, permettant de prendre des décisions stratégiques et opérationnelles plus impactantes pour améliorer son expérience.

Dialogue client

Ce dialogue s'articule à travers des canaux complémentaires tels que des rendez-vous individuels, des focus group ou des événements spécialisés tels que des salons (Salons Santexpo ou SMCL par exemple) ou des interventions auprès des clubs d'utilisateurs (le Cusma par exemple), etc.

Innovation

Nous intégrons les résultats de nos travaux en Recherche appliquée dans nos solutions logicielles afin d'optimiser continuellement nos produits pour répondre aux besoins métiers quotidiens de nos clients.
(Cf. Action 2023 partie Recherche & innovation)

Engagement dans la technologie SaaS

Notre engagement dans la technologie SaaS souligne notre volonté d'offrir à nos clients une expérience logicielle sans faille. Avec une disponibilité permanente, des mises à jour continues et automatisées, notre approche cherche à garantir la qualité optimale du logiciel tout en préservant la productivité de nos clients.

Marketing Produit

Le monitoring sert à surveiller et à évaluer en temps réel les performances, la disponibilité et l'efficacité des logiciels déployés. Cela permet de détecter rapidement les anomalies, les pannes, d'optimiser les performances, de garantir la disponibilité des services et d'améliorer l'expérience utilisateur. Toutes les plateformes SaaS de Berger-Levrault intègrent différents types de monitoring qui peuvent traiter la performance, la gestion des erreurs, la disponibilité du service, le niveau de sécurité, la capacité de ressources, les transactions, les journaux d'audit, l'expérience utilisateur, les dépendances externes et la charge de travail.

Aide personnalisée intelligente



Pour faciliter la prise en main de nos solutions, nous mettons à disposition BL.API (Assistant Personnel Interactif), un outil qui offre un accès centralisé à une FAQ, des aides en ligne et

des fiches mémo associées aux logiciels utilisés par nos clients. En 2023, BL.API compte plus de 19 000 utilisateurs dont 95 % sont des clients, avec plus de 800 000 questions posées (+14% du nombre de questions posées en 1 an).

La notoriété du produit et son adoption continuent de progresser cette année, ce qui est très encourageant. Les prochaines étapes consisteront à l'intégrer directement dans nos produits logiciels et à permettre une sollicitation directe depuis le dépôt des demandes d'assistance.

 **+800 000 questions**
posées à BL.API

Certification Qualiopi des formations à destination des clients



Pour une expérience client positive et une utilisation optimisée de ses solutions logicielles, Berger-Levrault accompagne ses

clients par la mise en place de formations dédiées. Gage de qualité et de professionnalisme, nos formations sont certifiées Qualiopi depuis 2021.

Démarche d'accessibilité numérique

Depuis 10 ans, Berger-Levrault s'investi dans une démarche d'accessibilité numérique orientée design inclusif en s'appuyant sur la grille des critères du référentiel RGAA. Pour que nos solutions soient utilisables par le plus grand nombre sans distinction (situation de déficience ou pas), notre démarche est également étroitement liée à l'UX et à l'écoconception et priorise les actions au regard des problématiques et expériences terrain. Pour mettre en œuvre notre démarche, une formation accessibilité numérique est dispensée pour toutes les parties prenantes des projets

développés que ce soit dès la phase de conception, en passant par le développement et jusqu'à la phase de recettage. Au-delà du respect des réglementations autour de l'accessibilité, ce sujet fait partie de nos responsabilités sociétales pour mettre en œuvre et proposer des outils allant vers un « numérique plus responsable » dont l'objectif est d'améliorer l'empreinte écologique et sociale des technologies numériques.

Publications, ouvrages BL Tech et notre Maison d'édition

- Source d'information et d'inspiration, la revue *Horizons Publics* accompagne la transformation publique. Elle a pour ambition d'ouvrir de nouvelles perspectives, de faire connaître des projets remarquables et de participer aux évolutions en suscitant le débat, en transmettant des savoirs utiles et en fournissant des leviers d'action.
- Ouvrages : les ouvrages juridiques et opérationnels Berger-Levrault s'adressent en premier lieu aux professionnels du secteur public ainsi qu'à toutes les personnes qui les accompagnent et concourent à la réalisation de missions de service public. Quant à la collection *Au fil du débat*, elle est destinée à un lectorat plus large pour une ouverture vers le débat public avec des études et essais relatifs à la vie publique, institutionnelle et citoyenne (ex : changement sociétaux, environnementaux, technologiques, etc.).
- Les bases réglementaires *Légibases* informent en temps réels les utilisateurs des évolutions réglementaires via un portail d'information en ligne. Les professionnels des collectivités territoriales, des juridictions judiciaires et de la santé bénéficient ainsi d'une information juridique fiable et pratique issue de notre fonds éditorial.



Actions 2023

Organisation et gouvernance

Nouvelle organisation « Customer centric »

Au sein de chaque Business Unit, la structuration de la nouvelle organisation mise en place en 2023 met le client au cœur de l'activité grâce à la création de la Direction de la Relation client. Le client est au cœur des décisions grâce à l'inclusion de la Direction client au sein des comités de direction de chaque Business Unit.

Renforcement des équipes

Pour soutenir cette nouvelle organisation et mener à bien ces transformations, les équipes sont renforcées et le taux d'encadrement évolue de 5 à 8% sur l'année 2023 (Business Unit Collectivités).

Produits et besoins clients

Modernisation de l'offre

Berger-Levrault a travaillé à la modernisation d'une partie de son offre, notamment au sein de la BU Collectivités avec l'arrivée de WeMagnus. C'est la solution tout-en-un, dont la spécificité est d'avoir été conçue avec et pour les secrétaires de mairie, dans le but de simplifier leur quotidien. Finances, ressources humaines et services à la population : tout est réuni au même endroit pour une prise en main rapide et intuitive. Pour plus de sérénité, des nouvelles fonctionnalités sont introduites, telles que : l'accès direct à une communauté de pairs, une recherche intelligente et centralisée ainsi qu'un agenda règlementaire.

Focus groups

Dans une perspective de co-construction, Berger-Levrault met en place des *focus groups* pour recueillir l'opinion des utilisateurs sur ses produits, valider des idées et des concepts, identifier les tendances émergentes et renforcer la relation construite avec le client. Cela contribue à ajuster notre stratégie commerciale et à améliorer la satisfaction client, gage de pérennité à long terme pour Berger-Levrault (ex : une fois par mois pour le déploiement de WeMagnus).

Outils & Process

Intégration du besoin client dans nos process

En 2023, l'intégration des besoins clients dans nos processus s'est notamment traduite par :

- ☛ Le renforcement de la sécurité dans les cycles de développement via des mises à jour régulières et la gestion de l'obsolescence des outils.
- ☛ L'amélioration des performances de nos applications pour réduire le temps d'affichage des pages.
- ☛ L'automatisation de la recette à travers des tests unitaires.
- ☛ Le suivi du temps de résolution des tickets de maintenance applicative pour une résolution plus efficace des tickets correctifs.

Nouveaux outils

- ✔ Déploiement et mise en place d'un CRM omnicanal pour optimiser la vision globale client et faciliter le suivi interne des interactions avec nos clients.

Accessibilité de nos solutions



Afin de poursuivre notre démarche d'accessibilité et de rendre nos solutions utilisables par le plus grand nombre, nos

équipes d'experts accessibilité se renforcent et intègrent de nouvelles compétences. L'équipe en place veille à la bonne formation des référents accessibilité sur chacun des projets demandeurs et travaille conjointement au respect des grilles de critères RGAA via un accompagnement régulier et des outils dédiés.

Chiffres clés

- ✔ -12% de demandes clients entrantes au niveau de l'assistance (% moyen BU Sanitaire et Médico-Social et BU Collectivités et Administrations).
- ✔ Diminution de 44% des stocks de demandes d'assistance pour la BU Sanitaire et Médico-Social.
- ✔ Diminution de 36% des stocks de demandes d'assistance pour la BU Collectivités et Administrations.

INDICATEURS

Thème	Sous thème	Indicateur	2022	2023
Client	BL API	Nombre d'utilisateurs BL API	13000	19533
Client	BL API	Nombre de questions posées à BL API	704000	809379



Réduire notre empreinte
environnementale et accompagner
notre écosystème
dans cette démarche





Enjeux

- ✓ Fournir à nos clients des solutions numériques pour les soutenir dans leur quotidien, tout en contribuant à la réduction de leur empreinte environnementale, est un enjeu majeur.
- ✓ Parallèlement, un autre défi nous incombe et se trouve dans la mesure et la réduction des impacts engendrés par nos activités sur l'environnement, dans le but de maîtriser notre empreinte environnementale à travers nos modes de fonctionnement.

Risques

Nous identifions plusieurs domaines de risques.

- ▶ Risque de rentabilité et viabilité si nous ne répondons pas aux nouvelles attentes sociétales en matière d'environnement, ce qui pourrait compromettre notre compétitivité.
- ▶ Risque lié aux changements climatiques, car notre incapacité à nous y adapter pourrait menacer notre pérennité à long terme, nous confrontant à des perturbations opérationnelles, des coûts supplémentaires et des pressions réglementaires accrues.
- ▶ Risque lié à l'attractivité de l'entreprise vis-à-vis des talents, notamment car ceux-ci recherchent de plus en plus des entreprises engagées sur le plan environnemental. Notre manque d'engagement sur ce plan pourrait compromettre notre capacité à attirer et à retenir les talents clés.
- ▶ Risque réputationnel lié à une image dégradée due à des pratiques environnementales inadéquates. La confiance de nos parties prenantes pourrait diminuer, ce qui pourrait entraîner une perte de crédibilité et de parts de marché.

Ambition

Notre ambition est d'offrir à nos clients des solutions innovantes qui les transforment en acteurs de la réduction de leur empreinte environnementale, en leur fournissant des solutions logicielles leur permettant de prendre des décisions pour agir de manière proactive pour un avenir durable. Notre objectif est de réduire progressivement notre empreinte environnementale en mettant en œuvre des mesures pour évaluer nos impacts, puis à adapter progressivement nos pratiques internes au sein des différents métiers.

Politiques

1 | Aider nos clients dans leur transformation durable

Vers une généralisation de la technologie SaaS (Software as a Service)

Berger-Levrault aspire à jouer un rôle significatif dans la promotion des solutions SaaS. Ces solutions font partie intégrante du *Cloud computing* et vise à optimiser l'utilisation des ressources en partageant des infrastructures mutualisées. Le *Cloud computing* répond à deux aspects fondamentaux de l'informatique durable : l'efficacité énergétique et l'optimisation des ressources. En adoptant l'infrastructure Cloud, les ressources informatiques sont partagées entre plusieurs utilisateurs, ce qui permet de maximiser l'efficacité des calculs et de réduire les impacts environnementaux associés à l'utilisation des équipements numériques. En développant des solutions SaaS, nous permettons à nos clients de délocaliser leurs services numériques, limitant ainsi le besoin de serveurs sur leurs sites. Étant donné l'empreinte carbone liée aux équipements numériques, les solutions SaaS offrent une réponse tangible et efficace pour réduire l'empreinte CO2 de ces utilisateurs.

Développement de solutions technologiques contribuant à la transition écologique

- ✓ L'exemple de BL.Predict : la solution BL.Predict est référencée dans l'annuaire Planet Tech'Care comme solution permettant d'accompagner la sobriété énergétique des organisations.



BL.Predict

Plateforme interopérable permettant d'accompagner la gestion durable des équipements & infrastructures

L'objectif de notre solution est d'accompagner nos clients vers une gestion durable de leurs équipements et infrastructures. Pour les Industriels, collectivités et gestionnaires de patrimoine, cette solution innovante offre les leviers opérationnels pour agir sur la consommation énergétique des bâtiments et infrastructures et sur l'amélioration de la durabilité de leurs équipements.

Plateforme interopérable combinant IA (Intelligence Artificielle) et IoT (*Internet of Things* - Internet des objets), BL.Predict permet donc d'offrir de meilleures conditions d'exploitation pour allier économie d'énergies, qualité et rendement des équipements et infrastructures associées. Avec une gestion facilitée des données énergétiques, c'est un outil pertinent dans un contexte de sobriété énergétique de plus en plus nécessaire.

À titre d'exemple en 2023, une collectivité cliente de 3500 habitants a économisé 10MWh en 6 mois grâce à la connexion de la plateforme BL.Predict au compteur électrique d'Enedis du bâtiment de restauration scolaire.

• L'exemple de BL.Optim : cet outil vise à optimiser le temps, les coûts et l'énergie tout en gérant les contraintes métiers. Service API (*Application Programming Interface*) développé au sein du service R&D de Berger-Levrault, BL.Optim est un outil dédié à la planification automatique des tournées dans divers domaines et en particulier dans celui de la maintenance préventive. Son utilisation dans le cadre de la maintenance préventive permet par exemple, de générer automatiquement les plannings des métiers techniques en prenant en compte plusieurs contraintes métiers. Il favorise des distances plus courtes, des itinéraires améliorés, une réduction du coût du dernier kilomètre et un ordonnancement optimal des points de missions, contribuant ainsi à diminuer l'empreinte carbone des activités.

2 | Mesurer les émissions de CO2 liées à nos activités

Le BEGES (Bilan d'Emissions de Gaz à Effet de Serre) évalue la quantité de GES émis par l'entreprise. Nous rendons compte des résultats du BEGES dans la DPEF 2023 en précisant que le périmètre de cette obligation réglementaire

peut être légèrement différent de celui de la DPEF, notamment car certains codes d'activité sont exclus. Les données présentées sont relatives au bilan réalisé sur les données 2020 (conformément à la réglementation). Le périmètre de calcul de notre BEGES exclut certaines filiales ne répondant pas aux critères de code NAF ou d'effectif demandé.

- Scope 1 : 1003 TeqCO2

93% du scope 1 est représenté par les émissions directes des sources mobiles à moteur thermique (flotte Berger-Levrault et location). La totalité des émissions directes de GES est en diminution de 42% par rapport au BEGES 2016. Cette variation est largement expliquée par la crise sanitaire Covid19 ayant fortement impacté notre activité et donc notre mobilité d'affaires via l'utilisation des véhicules automobiles.

- Scope 2 : 57 TeqCO2

91% du scope 2 est représentée par les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité. La totalité des émissions indirectes associées à l'énergie est en baisse de 45% par rapport au BEGES 2016. Cette variation est en partie liée à la diminution de la consommation énergétique des bâtiments durant les différentes restrictions de la crise sanitaire Covid19, ainsi que le déménagement dans des locaux plus récents et donc moins énergivores.

- Scope 3 : 494 TeqCO2

Au regard de la mesure effectuée sur ce scope à ce jour, plus de 50% du scope 3 est représenté par les émissions liées aux déplacements professionnels (avion et train). La totalité du scope 3 (intitulé : autres émissions indirectes de GES) est divisé par 3 par rapport au BEGES 2016. Cette variation est expliquée par la crise sanitaire Covid19 ayant fortement diminué notre activité et donc notre mobilité d'affaires via l'utilisation des transports aériens.

Au total, le bilan global des émissions de GES de Berger-Levrault atteint 1554 tonnes équivalent CO2 soit une baisse de 55% par rapport au bilan précédent (BEGES 2016), entièrement expliqué par l'impact de la crise sanitaire Covid19.

Ce dernier bilan n'est donc pas représentatif. Le bilan à produire en 2025 permettra de rendre compte d'une vision plus ajustée de la réalité de notre empreinte carbone.

3 | Gérer nos infrastructures & nos matériels

Décret Tertiaire

Le décret concerne les propriétaires et locataires de bâtiments d'une surface d'exploitation égale ou supérieure à 1 000 m². La réglementation exige une réduction de la consommation d'énergie finale de 40% d'ici 2030, par rapport à une année de référence comprise entre 2010 et 2019. Dans cette perspective, en septembre 2023, la déclaration de nos consommations 2022 a été enregistrée sur la plateforme OPERAT de l'ADEME. Dans le cadre de notre plan de sobriété *Save Energy* démarré en 2022, l'optimisation énergétique (notamment grâce à l'utilisation de notre solution BL.Predict) ainsi que les écogestes appliqués par les collaboratrices et collaborateurs nous ont permis d'atteindre une réduction de 26% de nos consommations. Afin de poursuivre cette réduction, un nouveau plan d'action sera mis en œuvre à partir de 2024.

Audits énergétiques

Afin d'obtenir une projection la plus exhaustive possible sur la performance énergétique des locaux de l'entreprise et d'identifier les mesures correctives nécessaires pour promouvoir une utilisation plus sobre de l'énergie, Berger-Levrault a élargi le périmètre d'audit réglementaire en incluant l'audit supplémentaire des 5 sites les plus consommateurs en énergie (3 sites audités en 2022 et 2 sites en 2023). Les audits achevés en 2023 nous permettent d'engager un nouveau plan d'action en 2024 pour réduire nos consommations.

Save Energy



Notre volonté de décarboner nos activités et la mise en route d'un plan de sobriété par le gouvernement français nous ont conduit à accélérer notre dynamique en matière de réduction de nos

consommations énergétiques en mettant en place le programme *Save Energy*.

Ce plan d'action s'articule autour de 3 volets à fort impact :

- Optimisation des consommations liées aux bâtiments, particulièrement via le paramétrage

et le suivi du chauffage/ climatisation, de l'éclairage.

- Optimisation des consommations du système de climatisation lié aux salles serveurs ou Data center.
- Écogestes du quotidien à appliquer pour l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs sur tous les sites (bonnes pratiques liées à l'utilisation des différents équipements du bâtiment ainsi qu'à l'alimentation et au bon usage des outils informatiques ou d'impression, par exemple). Les écogestes concernent également les personnes bénéficiant d'un véhicule de notre flotte automobile (exemple : abaisser la vitesse sur voie rapide de 130 km/h à 110km/h).

En 2023, nous diminuons nos consommations d'énergie liées à nos locaux de 5.4%, ce qui représente 158MWh d'économie par rapport à 2022.

DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques)

Déclarés sur le site gouvernemental Track Déchets, les DEEE sont centralisés sur notre site de Champigneulle pour être pris en charge par notre prestataire PAPREC.

En 2023, nous avons procédé à un important déstockage de matériels accumulés depuis plusieurs années. Au total 4,7 tonnes ont été collectées pour recyclage ou récupération de métaux et composés métalliques par notre prestataire. En plus des déchets valorisés pour le recyclage, 265 postes informatiques ont été cédés à la société Bis Repetita en région Occitanie (groupe ATF, acteur majeur de l'économie sociale et solidaire spécialisé dans la gestion du cycle de vie des matériels informatique et téléphonie mobile) pour leur donner une seconde vie.

Cet important déstockage ne reflète donc pas une année habituelle.

4 | Gérer notre mobilité d'affaire

Flotte de véhicules

Notre flotte se compose de véhicules destinés au personnel itinérant ainsi qu'aux membres de la Direction, totalisant en moyenne 484 véhicules pour l'année 2023. Les émissions de CO₂ attribuées à cette flotte sont estimées à 2108,6 teq CO₂, ce qui représente une augmentation de 15% par rapport à l'année précédente. Cette augmentation est

principalement expliquée par la révision à la hausse de l'indice ADEME (+16,1%) pour le calcul des émissions des véhicules diesel, ainsi qu'à une augmentation de 3,4% de la taille de notre flotte, entraînant naturellement une hausse de la consommation de carburant. Les émissions de gaz à effet de serre (GES) provenant de notre flotte automobile représentent 86% des émissions totales de GES liées à nos déplacements, incluant tous les modes de transport.

Déplacements professionnels

- ✔ La location de véhicules a engendré 84,8 Teq CO₂ d'émission, enregistrant ainsi une augmentation de 16.6% par rapport à la période précédente. Cette hausse s'explique principalement par un recours accru à la location, provoqué par des retards de livraison de certains véhicules de notre flotte automobile.
- ✔ Les voyages en train représentent 3 Teq CO₂, nous maintenons un niveau stable des émissions liées aux voyages effectués en train.
- ✔ Les voyages en avion représentent 246 Teq CO₂ soit une baisse de 13.9% de nos émissions, liées en partie à un report de certains voyages par le train.

La mobilité d'affaire globale est estimée à 2441 teq CO₂ soit l'équivalent de 1,99 teq CO₂ en moyenne par effectif équivalent temps plein.

Cet indicateur est en légère progression, expliquée majoritairement par l'impact de notre flotte automobile.



1,99 tonnes
équivalent CO₂ en
moyenne par ETP pour
la mobilité d'affaire

Sensibilisation à l'éco conduite

L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs utilisant un véhicule de la flotte Berger-Levrault doit suivre le parcours de formation *Risque routier et écoconduite*. Ce module rappelle les écogestes appliqués à la conduite, notamment dans le but de diminuer les consommations de carburant.

Actions 2023

Save Energy

- ✔ Rappel régulier des écogestes (bâtiments et transport) et communication régulière sur le résultats de nos efforts collectifs.
- ✔ Aide à l'optimisation des consommations renforcée grâce à des aménagements matériels tels que l'installation de capteurs de mesure sur certains sites et des dispositifs coupant automatiquement l'alimentation des postes de travail en dehors des heures de travail.
- ✔ Fermeture des locaux sur des périodes à faible affluence (exemple : jours avant ou après des jours fériés, période de vacances de Noël).

Flotte automobile

- ✔ Renouvellement de 107 véhicules moins émetteurs d'émissions GES (véhicules essence).
- ✔ Audit spécifique de notre flotte pour identifier les leviers d'actions pour modifier nos pratiques et réduire progressivement nos consommations énergétiques et notre empreinte environnementale.
- ✔ Révision du catalogue flotte automobile en intégrant des véhicules moins consommateurs pour atteindre l'objectif d'une flotte sous le seuil de 100 gco₂/km en 2026.
- ✔ Prolongement de nos contrats arrivant en renouvellement en 2023 pour allonger la durée d'utilisation des véhicules et redéfinir notre *Car policy*.

Perspectives 2024

- 👉 Révision globale de notre *Car policy* et *Travel Policy* (bonnes pratiques, usages, catalogues, charte d'utilisation des véhicules, etc.).
- 👉 Diminution progressive du parc en proposant des alternatives de mobilité.
- 👉 Réalisation d'une enquête interne sur les habitudes de déplacement domicile-travail dans le but de proposer des alternatives de dans le cadre d'un plan de mobilité durable.
- 👉 Mise en place d'un plan d'action spécifique pour aller plus loin dans la réduction de nos consommations énergétiques tertiaires.
- 👉 Révision de nos pratiques et usages du matériel hardware.

Perspective dans le cadre de notre projet d'entreprise

Notre stratégie RSE a été retravaillée en 2023 et le démarrage d'un plan d'action spécifique commence en 2024.

Berger-Levrault s'engage dans son cœur de métier en adoptant la sobriété numérique comme pilier de sa démarche de transformation durable.

En interne, nous visons par exemple à rationaliser nos ressources matérielles et à promouvoir des pratiques d'utilisation plus durables, réduisant ainsi notre empreinte environnementale.

Pour nos clients, notre engagement se traduit entre autres par une intégration progressive de l'écoconception dans nos solutions logicielles contribuant à réduire leur impact environnemental tout en bénéficiant d'innovations numériques responsables, mais aussi la généralisation du modèle SaaS ainsi que le développement de solutions logicielles permettant d'être acteur dans la gestion de leurs impacts.

Nous voulons contribuer à façonner un avenir plus durable, à la fois pour nos parties prenantes et pour nous-mêmes.

INDICATEURS

Thème	Sous thème	Indicateur	2022	2023
BEGES 2020	Emissions GES	Scope 1 et 2 Scope 3 (partiel) en Teq Co2	1554	1554
Empreinte environnementale tertiaire	Consommations énergétiques	Consommation électricité et gaz (Mwh)	2955	2797
	DEEE	Quantité de D3E collectée (Tonnes)	2,9	4,7
Empreinte environnementale déplacements	Flotte automobile	Emissions GES liées à la consommation de carburant des véhicules de la flotte automobile (Teq CO2)	1829	2108,6
	Location de véhicules	Emissions GES liées à la consommation de carburant des véhicules de de location (Teq CO2)	72	84,8
	Train & avion	Emissions GES liées aux déplacement train et avion (Teq CO2)	289	248
	Total	Emissions émises par ETP pour la mobilité d'affaire (Teq CO2/ETP)	1,9	1,9



**Innovater ensemble pour accompagner
la mutation des usages,
les évolutions sociétales
et les défis environnementaux**





Enjeux

Intégrer des technologies qui tirent profit des dernières avancées de la recherche et qui contribuent à masquer la complexité ou à simplifier les usages du numérique à nos clients pour leur permettre de se concentrer sur leurs activités essentielles.

Développer des solutions qui répondent aux défis sociétaux et environnementaux actuels, en jouant un rôle clé dans le soutien et l'évolution des collectivités et des territoires.

Risques

La résilience globale de l'entreprise est remise en question et conduit à l'inadaptation de nos solutions logicielles aux mutations technologiques, sociétales et environnementales auxquelles font face la société et les organisations.

Ambition

Afin d'amplifier l'impact de la Recherche & Développement dans la création de valeur pour Berger-Levrault, ses clients et son écosystème, nous visons à mettre en place une *Innovation Scorecard* à partir de 2024 avec l'objectif d'en disposer au plus tard en 2026. Les domaines de recherche les plus porteurs relèvent de la Ville du Futur et de l'Industrie 5.0. Parmi les nombreuses contributions de recherche (4D, recherche opérationnelle, génie logiciel) l'intelligence artificielle occupe une place particulière car elle se déploie dans tous les métiers et secteurs d'activités. C'est donc un sujet de prédilection et d'exploration approfondie par nos départements dédiés à la recherche et à l'innovation. Cette technologie, porteuse d'un potentiel d'automatisation considérable sera exploitée non seulement en interne pour optimiser la performance de nos équipes, mais aussi progressivement intégrée dans un éventail diversifié de nos produits.

Politiques

La recherche constante d'amélioration est au cœur de notre modèle d'affaires. Grâce à son investissement significatif dans l'Innovation, la Recherche et le Développement, Berger-Levrault se donne les moyens de s'adapter à son environnement en perpétuelle évolution. C'est une source de création de valeur pour nos clients et un gage de pérennité pour notre entreprise. Berger-Levrault poursuit son engagement dans l'innovation, nourrie par la recherche scientifique grâce aux politiques suivantes.

Des moyens financiers importants

L'équivalent de 23.7% du Chiffre d'Affaires de Berger-Levrault (BL SA) est investi dans la recherche, l'innovation et le développement d'usages numériques. Dans cet indicateur les investissements en amont (R&D) et en aval (coût d'implémentation et de mise à jour des solutions numériques) de la production commerciale de l'offre Berger-Levrault sont inclus. Les domaines dans lesquels nous investissons en R&D:

- ✓ La digitalisation des échanges et de la connaissance,
- ✓ L'optimisation des usages,
- ✓ Le cloud et les services en ligne,
- ✓ La dématérialisation,
- ✓ Les nouvelles technologies au service de la performance,
- ✓ La data et l'intelligence artificielle.


Une équipe de chercheurs et de doctorants

Notre équipe de 46 chercheuses et chercheurs répartis dans le Groupe Berger-Levrault (dont 29 pour le périmètre BL SA) poursuit ses travaux dans des programmes :

- ✓ liés à la recherche appliquée à nos moyens industriels,
- ✓ permettant d'apporter des solutions aux métiers de nos clients et aux enjeux de la société.

Des partenariats de recherche stratégiques

Notre système d'innovation s'appuie sur de nombreux partenariats, notamment :

-  L'INRIA : partenariat stratégique mis en œuvre dans un contrat cadre afin d'accélérer

le développement de solutions numériques de rupture, basées en particulier sur l'usage renforcé de l'intelligence artificielle (IA). Cette collaboration (équipe projet LabCom) vise à développer des plateformes opérationnelles permettant de mieux valoriser l'afflux massif de données provenant, tant des usagers que des réseaux d'objets connectés. Ces solutions sont fondées sur des algorithmes avancés incluant des interfaces intelligentes, plus inclusives et respectueuses des données personnelles.

☛ CNRS : partenariat faisant l'objet d'un accord-cadre de 5 ans permettant de mettre en œuvre des projets de recherche communs en faveur de la ville durable. L'objectif de ce partenariat est d'accélérer le développement de services numériques qui améliorent les performances sociales, environnementales et économiques des territoires.

Une implication dans les écosystèmes de la recherche

L'implication dans l'écosystème de la recherche nous permet de maintenir une veille active, de nouer des nouveaux contacts et de suivre de près les grandes évolutions scientifiques. Ces tendances se traduisent à plus ou moins long terme en solutions technologiques et nous donne un avantage aussi bien stratégique que tactique quant aux changements qu'elles impliquent. Nous sommes membre d'instances reconnues :

- ☑ Conseil d'administration et conseil d'orientation stratégique du dispositif CIFRE de l'ANRT (Association Nationale Recherche Technologie).
- ☑ Conseil d'administration de l'AFIA (Association Française pour l'Intelligence Artificielle).
- ☑ Comité de pilotage industriel de l'Institut Mines Telecom.
- ☑ Conseil de gestion de l'école d'ingénieur en eSanté ISIS.
- ☑ Conseil de perfectionnement du Master IHM Université Paul Sabatier et de l'ENAC.
- ☑ Club Europe et Club Entreprise du CNRS.

Des interventions et publications d'experts

Nos experts interviennent dans des colloques pour transmettre et se nourrir des connaissances nécessaires à l'accélération de l'innovation. Ils participent au PPIA (Plate-Forme Intelligence Artificielle) ou encore ils publient

nos travaux de recherche dans des revues scientifiques nationales et internationales. 21 publications scientifiques ont été réalisées durant l'année 2023. Enfin, nous alimentons un site web ouvert et accessible, le [BL.Research](#) qui relate l'ensemble de nos projets de recherche.



21 publications

scientifiques ont été réalisées durant l'année 2023.

Des programmes de recherche appliquée

4 programmes sur la recherche appliquée à nos moyens industriels (production de logiciels) :

- ☛ Architectures logicielles organiques et adaptatives.
- ☛ Testabilité et analyse du comportement dynamique des logiciels.
- ☛ Mécanisme d'interopérabilité, monitoring de flux, génération de connecteurs.
- ☛ Systèmes d'assemblage de déploiements continus et de monitoring d'un parc logiciel hétérogène et dynamique.

Ces programmes de recherche ont pour vocation de moderniser la manière dont nous développons les services numériques. Les travaux qui y sont menés sont réalisés en collaboration avec de multiples laboratoires académiques français tel que l'INRIA à Lille, l'IRIT et le LAAS à Toulouse, le LIRMM à Montpellier ou le DISP à Lyon par exemple.

7 programmes sur la recherche appliquée pour apporter des solutions aux métiers de nos clients et aux enjeux de la société :

- ☛ Intelligence Artificielle appliquée à la gestion.
- ☛ Robotique sociale, détection fragilité des personnes âgées/aide au maintien à domicile.
- ☛ Gestion de plannings, de flux, algorithmes d'optimisation.
- ☛ IHM avancée, réalité augmentée, datavisualisation.
- ☛ Internet des Objets, Reconnaissance d'objets, reconstructions géométrique et sémantique.
- ☛ Approche systémique de la ville : interface gestionnaire, citoyen, territoire et objets techniques.

👉 Intelligence Artificielle appliquée à la gestion d'équipement.

Ces programmes ouvrent la voie vers de nouveaux usages du numérique. La mise au point d'algorithmes y tient une place particulière (dont l'usage de l'IA) pour automatiser certaines tâches administratives, soulager le travail des agents administratifs territoriaux ou encore favoriser l'usage de la robotique dans les EHPAD, pour comprendre l'acceptation de ces technologies auprès des personnes âgées et du personnel soignant.

L'ensemble de ces travaux donne lieu à des publications scientifiques accessibles au grand public dans les bases de données bibliographiques telles que HAL (Hyper Article en Ligne), plateforme pluridisciplinaire nationale pour le dépôt et la consultation des écrits, travaux et résultats de recherches scientifiques des chercheurs et enseignants-chercheurs.

Enfin, la recherche appliquée et l'innovation se concrétisent en débouchant sur des solutions logicielles commercialisées par Berger-Levrault tel que BL.Predict, BL.Optim ou encore WeMagnus par exemple.

Actions & événements 2023

Création d'une IA permettant d'accompagner l'assistance opérationnelle et règlementaire

Cette IA est utilisée pour différents usages comme :

- ✔ L'assistance client : aider les équipes support à répondre aux demandes clients (résumer des documents, faciliter l'accès à toute l'information disponible pour une pertinence et une réactivité améliorée).
- ✔ Dans la solution logicielle WeMagnus : assister les secrétaires de mairies dans leurs missions quotidiennes (synthétiser la réglementation, faciliter l'usage du logiciel pour simplifier les tâches quotidiennes et améliorer l'expérience utilisateur).

Automatisation de la génération du code

Des travaux menés avec l'INRIA ont permis d'automatiser la génération d'environ 20% du code d'une de nos nouvelles solutions logicielles.

Développement d'outils visant à améliorer l'impact environnemental de nos clients

Nous avons développé des solutions telles que BL.Optim, un moteur d'optimisation de planning intégré à nos solutions en eSanté. Cette solution permet, entre autres, de rationaliser les tournées en réduisant la durée des trajets et la consommation de carburant. Cette innovation trouve également des applications nouvelles dans le domaine de la planification des opérations de maintenance.

Reconnaissance de l'écosystème

Le Directeur de la Recherche de l'INRIA, Stéphane Ducasse, en collaboration avec Berger-Levrault, ont reçu le Prix FIEEC de la Recherche Appliquée 2023 décerné par BPI France lors de l'événement « BIG ». Ce prix reconnaît le développement de métamodèles visant à automatiser et accélérer l'analyse ainsi que la migration d'applications logicielles. Annuellement, le Prix FIEEC-Bpifrance de la Recherche Appliquée célèbre les chercheurs ayant collaboré avec des ETI, démontrant un impact significatif en termes de création d'emplois et d'augmentation du chiffre d'affaires.

Lancement du LabCom INRIA Berger-Levrault

Le LabCom (Laboratoire Commun), est un dispositif de recherche collaboratif créé en France pour renforcer la coopération entre des laboratoires académiques et des entreprises. Il s'agit d'une structure partenariale formalisée entre un laboratoire de recherche public et une entreprise privée, avec un objectif commun de mener des travaux de recherche et de développement. Dans le cadre du partenariat stratégique entre l'INRIA et Berger-Levrault, 7 collaborateurs sont impliqués (doctorants & permanents) en 2023.

Rayonnement de la recherche à l'international

Augmentation de la visibilité de nos travaux de recherche à l'échelle internationale en favorisant l'échange de connaissances grâce au détachement d'un de nos doctorants dans une université américaine durant l'année 2023.

Pour en savoir plus

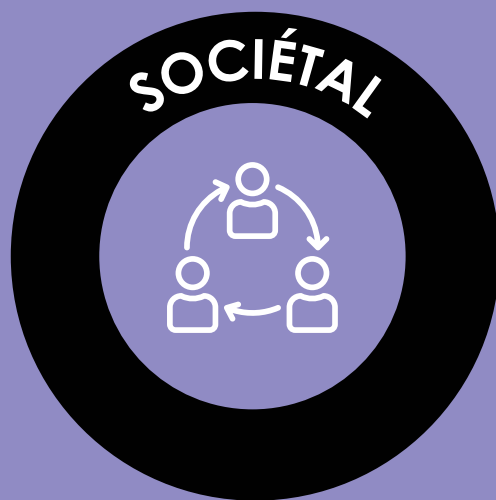


Site internet dédié

www.research-bl.com

INDICATEURS

Thème	Sous thème	Indicateur	2022	2023
Innovation	Innovation	Part du Chiffre d'Affaires dédié à la R&D	25%	23,7%
Innovation	Innovation	Nombre de docteurs/docteures et de doctorants/doctorantes	27	29
Innovation	Innovation	Nombre de programmes adressés par la Recherche Appliquée	12	11



Construire ensemble des initiatives solidaires au service des territoires





Enjeux

- ✓ Prendre part aux réflexions stratégiques et engagées dans nos communautés professionnelles, pour développer nos connaissances et promouvoir le développement de nos écosystèmes (clients, Think-Tanks, communautés locales, etc.).
- ✓ S'impliquer dans des initiatives solidaires, notamment en donnant la possibilité aux collaboratrices et collaborateurs de s'engager dans des actions citoyennes et responsables pour la société.



Risques

Le défaut de contribution aux débats sociétaux et le manque d'opportunités offertes à nos collaboratrices et collaborateurs pour s'impliquer localement pourrait constituer des risques pour la réputation de l'entreprise, ainsi que des risques de déconnexion vis-à-vis des attentes et des besoins de nos parties prenantes et de la société de façon générale.



Ambition

Notre objectif est de contribuer au développement des territoires en construisant des relations durables avec le tissu économique, social et associatif, notamment en soutenant des actions qui ont du sens pour le bien commun et pour promouvoir un numérique utile et à la portée de toutes et tous.



Politiques

En qualité d'entreprise engagée, Berger-Levrault joue un rôle actif dans les régions où elle est présente et aspire à créer un effet bénéfique au sein de son écosystème. Nos initiatives sociétales s'articulent autour de 4 grandes thématiques détaillées ci-après.

1 | Communautés professionnelles

Numeum

Nous sommes élus et présents au Conseil d'administration de Numeum, syndicat et organisation professionnelle de l'écosystème numérique en France. Nous participons activement à plusieurs commissions (notamment Affaires publiques, Inclusion, Intelligence Artificielle), ce qui nous permet de décrypter, de nous informer et d'être représentés au sein des instances françaises et européennes.

Planet Tech'Care

Signataire de l'initiative Planet Tech'Care, nous nous engageons à réduire les impacts environnementaux de nos activités et à sensibiliser nos parties prenantes aux impacts du numérique pour que les acteurs de notre écosystème numérique soient en mesure de contribuer à réduire leurs impacts sur leurs périmètres de responsabilité. Cette démarche nous permet également de participer à un programme d'accompagnement proposé par des experts du numérique et de l'environnement, partenaires de l'initiative.

ETI Occitanie

Ce club permet de fédérer les Entreprises de Taille Intermédiaire régionales autour de bonnes pratiques et de coconstruire des dispositifs avec la Région Occitanie. Membre du club, nous sommes actifs au sein de plusieurs commissions (notamment Dirigeants, RSE, Développement RH, Transformation Digitale).

Communauté scientifique

(Cf. Partie Recherche & Innovation pour une présentation détaillée)

L'implication dans l'écosystème de la recherche nous permet de maintenir une veille active, de nouer des nouveaux contacts et de suivre de près les grandes évolutions scientifiques (nous intervenons par exemple au sein de l'Association Nationale Recherche Technologie-ANRT, de l'Association Française pour l'Intelligence Artificielle-AFIA, du Centre National de la Recherche Scientifique-CNRS, etc.).

2 | Communautés locales et associatives

FACE 31

Club d'entreprises membre de la Fondation nationale Agir Contre l'Exclusion, Berger-Levrault est membre du Conseil d'administration de FACE 31.

En tant que membre actif, nous participons à des actions de terrain avec les partenaires institutionnels en faveur de l'emploi, nous communiquons sur nos métiers auprès des collégiens, lycéens et des personnes en recherche d'emploi, nous partageons nos bonnes pratiques avec d'autres entreprises dans un réseau et nous bénéficions de conseils et de formations en matière de diversité et d'égalité professionnelle.

✔ Dans ce cadre, nous sommes par exemple disposés à accueillir des stagiaires de tout âge et pour des périodes allant de quelques jours à quelques semaines. Cette démarche vise à leur offrir une immersion dans nos métiers, à les encourager à renouer avec leurs compétences, et à leur redonner confiance, facilitant ainsi leur réintégration dans le monde professionnel.

✔ Nous participons également à un programme inédit dédié aux jeunes filles pour les initier aux métiers techniques du numérique et ainsi sortir des préjugés. Ainsi, le programme WI-Filles a pour objectif de faire d'un groupe de collégiennes et de lycéennes des ambassadrices des filières informatiques.

Associations caritatives

Nous soutenons des associations qui portent des causes et des actions alignées sur les valeurs de Berger-Levrault. Par un soutien financier auprès d'associations sélectionnées, nous participons à la pérennisation de leurs actions pour des causes sociales importantes pour la société civile. Nos soutiens financiers 2023 sont présentés dans la partie actions 2023 ci-dessous.

3 | Entreprise citoyenne

BL Impact Day

Berger-Levrault offre une demi-journée aux collaboratrices et collaborateurs volontaires dans le but de s'investir pour une action solidaire ayant un impact sociétal ou environnemental sur l'ensemble de nos territoires d'implantation.

Charte « Les entreprises s'engagent »

Berger-Levrault fait partie de la communauté française des entreprises engagées pour une société inclusive et un monde durable en devenant signataire du dispositif gouvernemental *Les entreprises s'engagent*. En signant cette Charte, Berger-Levrault manifeste sa volonté de travailler avec l'ensemble de ses partenaires publics et privés pour promouvoir l'activité économique et l'emploi dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville de Haute-Garonne et à la fois de faciliter et d'accompagner la mise en œuvre d'engagements volontaires, innovants et concrets en faveur du développement des compétences, de l'orientation et de l'accès au marché du travail de nos concitoyens.

4 | Fondation Berger-Levrault

Le Groupe Berger-Levrault a des valeurs humanistes qui, au-delà de s'exprimer au travers de choix stratégiques, s'expriment également par des actions collectives et solidaires en lien avec notre Responsabilité Sociétale et portées par la Fondation Berger-Levrault.



Mission de la Fondation Berger-Levrault

Soutenir des idées innovantes dans les domaines de la culture et de l'éducation ainsi que de la préservation du patrimoine.

Exigence de transparence

Berger-Levrault a choisi de placer le régime de sa Fondation sous l'égide de la Fondation de France pour des raisons de rigueur, de confiance et de transparence. Reconnue pour son sérieux et sa fiabilité, la Fondation de France se consacre depuis 40 ans à la philanthropie. Berger-Levrault a ainsi la garantie d'une gestion comptable et financière transparente et la certitude que ses fonds sont consacrés à l'enjeu du financement choisi.



40 ans

d'existence sous l'égide de la Fondation de France

Sélection des projets

Toutes les demandes reçues passent une première sélection réalisée par des délégués généraux, permettant de valider que les dossiers sont bien conformes au cadre et à l'objet de la Fondation. Les projets sélectionnés sont ensuite soumis au comité exécutif de la Fondation qui se réunit au minimum deux fois par an, composé de 8 membres dont 2 collaborateurs Berger-Levrault. Les projets soutenus sont consultables directement sur notre site internet.

Actions 2023

Projets soutenus par la Fondation Berger-Levrault

Berger-Levrault soutient sa fondation à hauteur de 68 000 €. La Fondation Berger-Levrault a ainsi financé 42 projets bénéficiaires sur tout le territoire français pour un montant total de 98 410 €. Au total, ce sont 270 projets soutenus depuis 2016 pour un total de 578 354 € de financements versés.

Les ODD les plus représentés dans les projets financés en 2023 sont relatifs à l'éducation de qualité, la réduction des inégalités et le bien-être.

Campus Egalité FACE 31

À l'occasion du lancement de son premier Campus Egalité en octobre 2023, FACE 31 (Fondation Agir Contre l'Exclusion en Haute-Garonne) est marrainé par Berger-Levrault. Ce dispositif permet à une promotion d'entreprises d'entrer dans une dynamique collective de transformation en faveur de l'égalité femmes-hommes au travers de plusieurs étapes allant du diagnostic au plan d'action. Le campus alterne accompagnement personnalisé et ateliers collectifs, pour questionner le rôle des entreprises de cette promotion sur l'égalité, la mixité et la mise en place d'un environnement de travail inclusif.

Welcome to the Jungle

Depuis novembre 2023, Berger-Levrault est répertorié sur le site Welcome to the Jungle. Cette plateforme de recrutement offre aux candidats l'opportunité de découvrir de l'intérieur les entreprises à la recherche de nouveaux talents.

Sur notre page dédiée, nous mettons notamment en lumière divers témoignages et interviews métiers. Certains de ces récits mettent en avant des profils féminins dans le domaine de la tech.

BL Impact Day

Le 21 juin 2023, les collaboratrices et collaborateurs Berger-Levrault SA volontaires se sont mis au service de l'intérêt général. Les équipes se sont relayées le matin et l'après-midi pour s'engager dans une cause sociale ou environnementale de leur choix. 412 d'entre eux ont participé à une cause environnementale (ramassage de déchets localement sur nos sites d'implantation) et 215 à une cause sociale (intervention dans des structures EPHAD, handicap ou aide à l'insertion).

We are unstoppable

Entre le 9 et le 29 octobre 2023, Berger-Levrault a encouragé l'activité physique auprès de son personnel avec pour objectif de convertir les efforts fournis en soutien financier à une association. À cette fin, une application ludique de collecte de données d'activités physiques a été utilisée pour favoriser la pratique sportive, transformant l'effort collectif en don en faveur de l'association La CAMI Sport & cancer en France.

Résultats :

- Don de 8000 € à la CAMI Sport & Cancer dans le cadre de cette action sportive collective proposée en interne. Ce don permet le financement de séances de thérapies sportives gratuites pour les patientes et patients atteint par la maladie.
- Grâce à *We are Unstoppable* et l'application mise en place à cette occasion, les collaboratrices et collaborateurs ont en moyenne été 48% plus actifs pendant les 3 semaines de jeu qu'avant l'utilisation de l'application.

Les résultats de cette activité ne sont pas disponibles sur le périmètre de reporting de la DPEF (BL SA) car l'application utilisée ne nous a pas permis d'isoler l'information BL SA. Nous retransmettons donc une vision globale pour tout le Groupe.

Perspectives 2024

- Poursuivre les initiatives phares annuelles telles que le *BL Impact Day* et *We are Unstoppable* avec pour objectif d'augmenter le taux de participation.
- Déployer un parcours de sensibilisation pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs afin de mieux comprendre les enjeux du développement durable et la transformation nécessaire de nos activités vers la durabilité.
- Favoriser les témoignages et de la prise de parole de nos équipes en externe, notamment auprès de publics féminins, pour partager leurs expériences professionnelles dans les métiers du secteur numérique.

INDICATEURS

Thème	Sous thème	Indicateur	2022	2023
Sociétal	Fondation BL	Montant versé par Berger-Levrault SA à la Fondation Berger-Levrault	68 000 €	68 000 €
Sociétal	Fondation BL	Nombre de projets soutenus par la fondation Berger-Levrault	40	42

CONTACTS

Maryse PENEN
Directrice Communication et RSE
maryse.penen@berger-levrault.com

Siège social
892 rue Yves Kermen, 92100 Boulogne-Billancourt

Centre administratif et opérationnel
64 rue Jean Rostand, 31670 Labège



berger-levrault.com