



I.T IS OPEN

Charte RSE

Responsabilité Sociétale des Entreprises

2024

neopixl.
A SMILE GROUP COMPANY

SensioLabs
Créateur de  Symfony

UXREPUBLIC
A SMILE GROUP COMPANY

alter way
A SMILE GROUP COMPANY

creativestyle
A SMILE GROUP COMPANY

Synotis
A SMILE GROUP COMPANY

Table des matières



| | |
|--|-------|
| Le mot du Président | 04 |
| Préambule | 05 |
| Présentation de l'entreprise | 06 |
| RSE & Objectifs de Développement Durable (ODD) | 07 |
| Gouvernance et éthique | 08 |
| Le plan stratégique | 09 |
| Le comité RSE | 09 |
| Le Pacte Mondial des Nations Unies | 10 |
| Planet Tech'Care | 11 |
| Femme@Numérique | 11 |
| Les valeurs et l'éthique | 12 |
| La sécurité | 12-13 |
| La qualité | 13 |
| Ecovadis | 14 |
| L'association Smile Ukraine Solidarity | 15 |
| Responsabilité Environnementale | 16 |

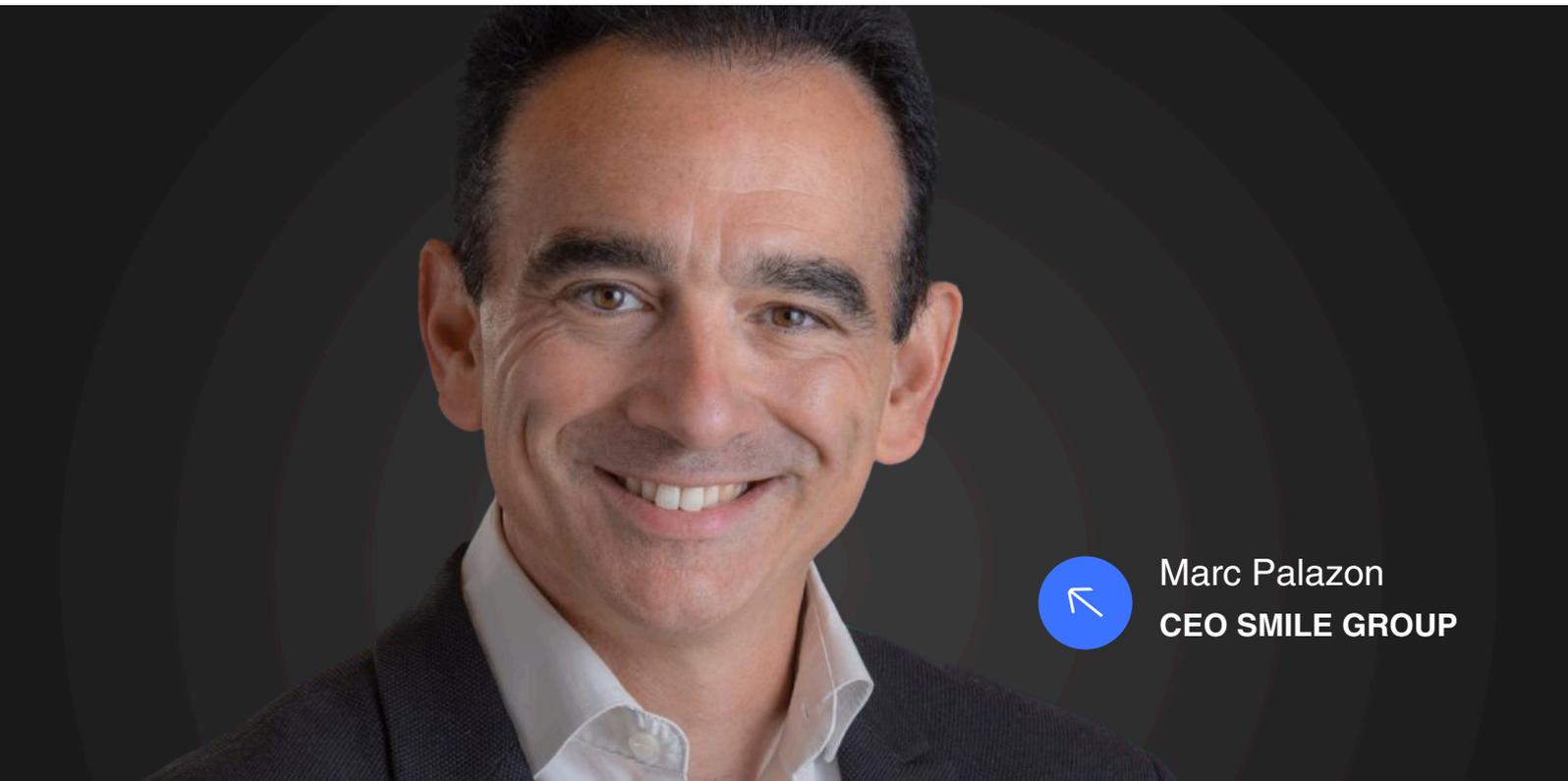


Table des matières



| | |
|---|-----------|
| Recyclage du matériel & Consommables | 17 |
| Mobilité Durable | 17-18 |
| Numérique Responsable | 18-19 |
| Consommation de ressources | 20 |
| Mesure du bilan GES | 20 |
| Biodiversité | 21 |
| Engagement social | 22 |
| Diversité et inclusion | 23 |
| L'accessibilité numérique | 24 |
| Formation et développement professionnel | 25 |
| Santé, sécurité et conditions de travail | 25-26 |
| Ecoute et satisfaction des collaborateurs | 26 |
| Achats responsables | 27 |





Marc Palazon
CEO SMILE GROUP

Au cours des dernières années, le Groupe Smile a connu une expansion notable, marquée par une croissance importante de nos activités et de notre présence sur différents marchés. Cette progression, bien que positive pour notre développement, nous impose également une responsabilité accrue. Il devient essentiel de redoubler d'efforts pour réduire notre impact environnemental et sociétal.

Notre charte de Responsabilité Sociétale des Entreprise (RSE) symbolise cet engagement envers la société et l'environnement. Elle constitue également un guide précieux pour orienter nos actions quotidiennes, en veillant à ce que chaque décision que nous prenons contribue à un avenir durable. Nous comptons sur la collaboration active de toutes nos parties prenantes—collaborateurs, partenaires, clients et fournisseurs—pour appliquer ces principes, dans l'espoir de bâtir ensemble un avenir plus prospère et durable pour tous.

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'MARC PALAZON'. The signature is stylized and fluid, with a long horizontal stroke at the end.



La présente charte a pour objectif de présenter l'ensemble des actions et des initiatives mises en œuvre. Elle fait état de nos valeurs, de nos convictions et de nos engagements.

Au sein du Groupe Smile, nous considérons que l'innovation numérique ne doit pas se limiter à la recherche de la performance économique, mais qu'elle doit également contribuer au progrès social et à la préservation de l'environnement. En tant qu'acteur majeur dans le secteur des services numériques, nous reconnaissons pleinement notre responsabilité à l'égard d'un avenir durable. Nous nous engageons à mettre la technologie au service d'un impact positif sur la société et l'environnement, en intégrant de manière rigoureuse et systématique les principes de responsabilité sociétale dans l'ensemble de nos activités.

Les évolutions technologiques que nous soutenons quotidiennement doivent être réalisées dans le respect des principes de gouvernance et d'éthique, tout en promouvant l'inclusion, la diversité et la préservation de l'environnement. À travers cette charte RSE, nous réaffirmons notre engagement à intégrer les principes de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de nos activités, en partenariat avec nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires et les communautés dans lesquelles nous sommes engagés.

Cette démarche s'inscrit dans notre plan stratégique et notamment dans l'ADN du Groupe Smile qui est :

Open

Open Source, Innovative, Creative,
Indépendant, Collaborative, Transparent,
Alternative.

Expert

Projets de Haute Qualité, Geeks,
Passionné, Curieux, Engagé, Performant,
Pragmatique.

Sustainable

Autonomie Stratégique, Environnement,
Inclusion, Sécurité, Ethique, TechForGood.

Human

Soin, Humilité, Plaisir de Travailler
Ensemble, Intimité du Client, Partage.



Construisons des expériences numériques ouvertes, performantes et durables



Avec plus de 33 ans d'expérience, nous sommes une entreprise européenne leader en open source, spécialisée dans les expertises numériques performantes et dans le numérique responsable. Nous utilisons des solutions innovantes, industrielles, agiles et pragmatiques, en favorisant autant que possible les technologies ouvertes.

Le Groupe Smile : c'est 11 agences en France, 9 à l'international et plus de 1 700 experts. Notre Groupe est composé de plusieurs marques emblématiques, expertes sur des domaines ou dans des régions :

neopixl.

A SMILE GROUP COMPANY

Marque spécialisée dans le domaine du numérique mobile.

SensioLabs

Créateur de  Symfony

Créateur du framework open source Symfony, devenu un standard mondial pour le développement web.

UXREPUBLIC

A SMILE GROUP COMPANY

Spécialiste de la création d'expériences centrées utilisateurs pour les marques.

alter way

A SMILE GROUP COMPANY

Fer de lance du Groupe Smile dans les activités Cybersécurité, Move2Cloud, DevOps, hébergement & infogérance 24x7 d'infrastructures Cloud.

creativestyle

A SMILE GROUP COMPANY

Expert en e-commerce en Allemagne depuis 2001.

Synotis

A SMILE GROUP COMPANY

Spécialiste de projets Data pour les organisations engagées dans leur transformation digitale.

Pour en savoir plus sur le Groupe Smile : smile.eu



Le Groupe Smile s'engage à intégrer les principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans l'ensemble de ses activités, en alignant ses actions sur les **Objectifs de Développement Durable (ODD)** définis par les Nations Unies. Ces 17 objectifs, adoptés en 2015, nous donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. Ils répondent aux défis mondiaux auxquels nous sommes constamment confrontés, notamment ceux liés à la bonne santé et au bien-être, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, ainsi qu'à la paix et à la justice.

Au-delà de grands chantiers, nous pensons qu'il est important de multiplier les actions, quelle que soit leur taille, et de sensibiliser nos collaborateurs dans une démarche collective.

L'engagement d'aujourd'hui ? Faire évoluer nos pratiques pour que **numérique** et **responsabilité** soient conjoints et ce, grâce à nos actions quotidiennes.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Gouvernance et éthique



Le plan stratégique

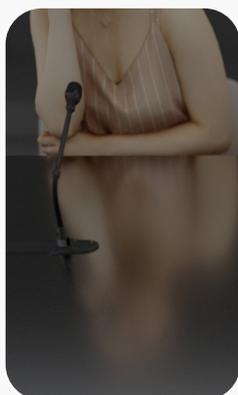
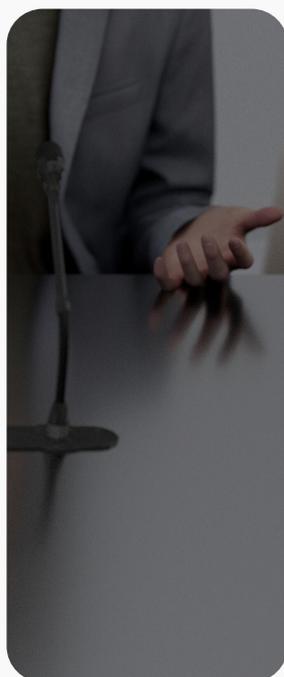
En 2022, le Groupe Smile a initié un nouveau projet appelé **VISION**, qui a suscité notre attention et notre énergie durant plus d'un an. Ce projet vise à recueillir les avis de l'ensemble des collaborateurs du Groupe sur divers sujets tels que le mieux-vivre ensemble, le Numérique Responsable et l'innovation, nos offres, notre image de marque et attractivité mais aussi notre rayonnement international. Grâce à la puissance de l'intelligence collective, une nouvelle feuille de route stratégique pour les trois prochaines années a émergé : notre nouveau plan stratégique, **Open Up**.

À travers ce plan, le Groupe Smile continue à progresser dans sa démarche globale de Numérique Responsable et accorde une attention particulière à l'impact environnemental et social des solutions délivrées. Piloté au niveau du Groupe et déployé grâce à une

communauté de pratiques, le Numérique Responsable s'affirme à travers de nombreuses expertises et accompagnements internes et externes notamment en matière d'accessibilité, d'éco-conception, d'inclusion, de gouvernance et de sécurité.



Le comité RSE



Nous avons mis en place un comité RSE qui se réunit régulièrement pour définir la stratégie RSE de l'entreprise et élaborer le plan d'action annuel. Présidé par Aline Mahieux, Directrice des Ressources Humaines, RSE et Transformation du Groupe, ce comité regroupe diverses parties prenantes aux profils complémentaires. Il inclut des représentants des ressources humaines, de la RSE, du CSE, des moyens généraux et du service juridique. Cette diversité de métiers garantit une approche globale et équilibrée de nos initiatives en matière de responsabilité sociétale.



Le Pacte Mondial des Nations Unies

En 2023, le Groupe Smile a décidé d'affirmer son engagement volontaire en matière de RSE en adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies. Ce dernier est construit sur la base de dix principes, issus des textes fondamentaux des nations Unies, relatifs au respect des droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Cet engagement permet au Groupe Smile de s'aligner sur l'Agenda 2030 et les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

En tant que membre du Pacte mondial des Nations Unies, nous nous engageons à publier chaque année un rapport public destiné à nos parties prenantes sur les progrès effectués dans le cadre de ce pacte. Ce document appelé Communication sur le Progrès (CoP), permet au Groupe Smile de formaliser son engagement RSE, d'initier une démarche de progrès et de faire connaître ses bonnes pratiques. Le dernier rapport déposé date de juin 2024.



Planet Tech'Care

Première initiative rassemblant un réseau de partenaires (organisations professionnelles, écoles, pôles de compétitivité, associations, fondations, think tanks), qui a pour ambition d'accompagner les entreprises souhaitant intégrer le numérique dans leur trajectoire environnementale et de soutenir les acteurs de la formation dans le développement des compétences en matière de numérique responsable. Ce manifeste est piloté par Numeum, le syndicat et l'organisation professionnelle de l'écosystème numérique en France et présidé par Véronique Torner, présidente d'Alter Way, a Smile Group company et membre du comité exécutif du Groupe Smile.

En signant ce manifeste le Groupe Smile reconnaît que les changements environnementaux portent en germe des effets négatifs sur les sociétés humaines, les écosystèmes et l'économie mondiale et s'est engagé à mesurer puis réduire ses impacts environnementaux.



Femme@Numérique

Depuis sa création en 2018, le Groupe Smile affirme son soutien à la Fondation Femmes@Numérique dont l'objectif est de promouvoir la place des femmes dans le secteur du numérique en créant des projets incluant associations, établissements scolaires, entreprises et institutions. Un engagement à long terme est crucial pour améliorer l'accès des femmes aux formations et métiers du numérique et pour augmenter leur représentation dans l'économie numérique de manière significative et durable.

La fondation compte parmi ses membres du conseil d'administration et du comité exécutif Véronique Torner, directrice d'Alter Way, a Smile Group Company, ainsi que membre du comité exécutif du Groupe Smile.

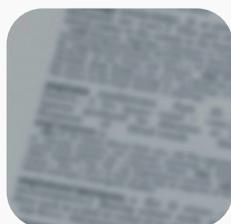


Les valeurs et l'éthique

Le Groupe Smile a mis en place un Code des valeurs et de l'éthique pour souligner l'importance de l'éthique, de l'intégrité et du respect des lois. Ces principes sont une priorité absolue pour notre entreprise. Nous nous engageons à être un partenaire solide et fiable pour nos clients, collaborateurs, actionnaires et autres parties prenantes.

Ce code est structuré en quatre sections principales : les droits de l'Homme, l'éthique commerciale, les pratiques commerciales, et l'environnement.

Chaque collaborateur et manager est responsable de veiller à l'application du Code dans son périmètre. Cela inclut la signature du Code et la formation de tous les collaborateurs sur son contenu. Il est également communiqué et appliqué dans la plus grande mesure possible, dans le cadre de toutes les relations contractuelles avec les partenaires commerciaux.



La sécurité

Le Groupe Smile a mis en place un système de management de la sécurité de l'information (SMSI), conforme à la norme ISO/CEI 27001:2013. Ce système englobe une organisation de la sécurité, avec un ensemble de politiques et procédures, visant à surveiller le niveau de sécurité de l'information dans son ensemble (sécurité technique, humaine, physique, liée aux partenaires...).



Sur tous nos sites certifiés ISO 27001 et HDS, un référent sécurité est désigné. Ce contact privilégié pour les questions de Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) est responsable de relayer les politiques et campagnes de sensibilisation, entre autres tâches.

Face à la montée du risque cyber, classé comme le risque n°1 pour les entreprises en 2024 selon le Baromètre des risques d'Allianz, le Groupe Smile a mis en place des programmes de sensibilisation destinés à tous ses collaborateurs. Ces programmes visent à les informer et les former sur les risques cyber, renforçant ainsi la prévention et la sécurité au sein du Groupe.

La qualité

La Politique Qualité du Groupe Smile repose sur des principes et des objectifs visant à garantir que les prestations répondent aux attentes des clients en respectant les standards applicables.

Elle fixe des objectifs tels que la satisfaction client, la fiabilité des livrables et l'amélioration continue.



La Direction Générale soutient cette démarche en allouant les ressources nécessaires et en promouvant une culture d'excellence.

L'équipe Delivery Excellence gère cette politique en définissant les standards, en formant les équipes, en surveillant les pratiques par le biais d'audits, et en organisant des comités pour gérer les risques et améliorer continuellement les processus.

Dans le détail, le Groupe Smile dispose d'un Référentiel Qualité accessible à tous ses collaborateurs.



Ecovadis

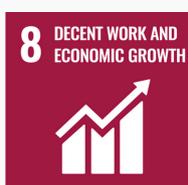
Depuis plusieurs années, nous intégrons l'évaluation de nos pratiques en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans notre gouvernance, en nous appuyant sur EcoVadis, un organisme tiers de renommée internationale. Cette évaluation couvre un large éventail de critères non financiers, incluant l'environnement, le social et les droits humains, l'éthique, ainsi que les achats responsables.

En tant qu'entreprise, nous nous engageons à être transparents et à communiquer nos performances RSE de manière claire à nos partenaires commerciaux et clients. La plateforme EcoVadis nous aide à gérer et à partager ces informations de façon structurée, renforçant ainsi notre engagement en faveur d'une amélioration continue.

À ce jour, nous faisons partie des plus de 75 000 entreprises dans le monde évaluées par EcoVadis. Grâce à cette démarche, nous avons pu identifier nos axes de progrès et renforcer nos performances au fil des années.



Gouvernance : notre contribution aux ODDs



L'association Smile Ukraine Solidarity

Smile Ukraine a été fondé en 2008 et dispose aujourd'hui de bureaux à Kyiv, Khmelnytskyi, Lutsk et Ternopil avec plus de 200 experts. Dès le début des hostilités en Ukraine, Le Groupe Smile a réagi avec détermination pour garantir la sécurité et le bien-être de ses collaborateurs ukrainiens, ainsi que de leurs familles et proches. Cette mobilisation s'est concrétisée par la création de l'association Smile Ukraine Solidarity, dont la mission est de fournir aide et soutien, sous diverses formes, aux victimes de la guerre en Ukraine, en particulier aux collaborateurs du Groupe Smile et à leurs proches. Grâce à l'engagement collectif des actionnaires, clients, collaborateurs et donateurs externes, nous avons pu rassembler des fonds significatifs pour mettre en œuvre des actions concrètes de soutien.

À titre d'exemple, Smile a rapidement pris des mesures pour assurer la continuité des activités et le bien-être de ses collaborateurs en Ukraine. Nous avons ainsi commandé des générateurs électriques à essence pour garantir l'alimentation en électricité des bureaux en cas de coupures, ainsi que des dispositifs Starlink pour maintenir un accès stable à Internet. De plus, en 2023, grâce à l'association "Smile Ukraine Solidarity", 215 stations d'énergie ont été mises à disposition des familles qui en avaient exprimé le besoin, offrant ainsi un soutien crucial en période de coupures de courant durant l'hiver.

À partir de septembre 2024, Smile renforce son engagement en établissant un partenariat avec le réseau de cliniques privées Clinic Oxford Medical. Ce partenariat permettra à nos collaborateurs en Ukraine de bénéficier de services médicaux essentiels, incluant des soins préventifs, diagnostiques, thérapeutiques et d'urgence.

La Clinic Oxford Medical est présente dans plusieurs régions d'Ukraine, notamment à Kiev, Loutsk, Lviv, Odessa, Ternopil, et Rivne, ce qui permet à nos collègues de bénéficier de soins de qualité, où qu'ils se trouvent.



Responsabilité Environnementale



Recyclage du matériel & Consommables

Nous nous engageons à adopter une politique environnementale ambitieuse, soutenue par notre équipe interne des Moyens Généraux et l'implication active de nos collaborateurs. Nos principaux engagements sont les suivants :

1. **Réduction des déchets** : par la mise en place de mesures afin de limiter les déchets au sein de l'entreprise, en favorisant les alternatives réutilisables et recyclables. Par exemple : mise en place de copieurs avec authentification par badge pour limiter les impressions, paramétrage des machines à café pour favoriser l'utilisation de tasses réutilisables distribués à l'ensemble de nos collaborateurs...
2. **Soutien au développement durable** : intégration de critères écologiques dans nos processus d'achat de goodies et de welcome packs, ainsi que pour l'organisation d'événements, avec une transition progressive vers des solutions entièrement écologiques.
3. **Recyclage responsable** : collaboration avec des partenaires spécialisés de la société [Elise](#) et [Krypton'IT](#) pour assurer le recyclage de nos équipements et matériels usagés de manière durable. Partenariat pour la collecte de téléphones et chargeurs inutilisés pour une remise à neuf via [Les Ateliers du Bocage](#), avec un recyclage des appareils non réparables par l'organisme [ECOLOGIC](#).
4. **Sensibilisation et implication des collaborateurs** : dès leur premier jour, nous les informons sur les pratiques écoresponsables à adopter au bureau à travers le Guide d'arrivée.

Mobilité Durable

Chez Smile, nous nous engageons à promouvoir des modes de transport à faibles émissions de carbone à travers des initiatives concrètes pour accompagner nos collaborateurs.

1. **Le télétravail** : depuis 2018, nous avons instauré une charte de télétravail occasionnel ou alterné, visant à réduire notre empreinte carbone en limitant les déplacements quotidiens.
2. **Accessibilité des locaux** : nos bureaux sont situés à proximité de divers moyens de transport public, tels que le métro, le tramway, le bus et le train, afin de faciliter l'accès tout en minimisant l'impact environnemental.



- 3. Réduction de la flotte automobile** : nous limitons volontairement l'utilisation de voitures de fonction. Pour les déplacements professionnels, nous privilégions systématiquement les transports en commun ou le covoiturage entre collaborateurs.
- 4. Promotion des transports doux** : nous avons mis en place l'opération « Forfait Mobilité Durable » pour encourager l'achat de vélos ou de trottinettes, qu'ils soient neufs ou d'occasion, mécaniques ou électriques, en offrant une indemnisation pour inciter les déplacements en modes doux.

Numérique Responsable

Au sein du Groupe Smile, nous nous engageons à promouvoir un usage responsable du numérique à travers des initiatives structurées et accessibles à tous nos collaborateurs.

- 1. Offre "Numérique Responsable"** : afin de maximiser les impacts positifs du numérique tout en évitant les effets rebond, nous avons mis en place une démarche "Numérique Responsable" reposant sur trois grands piliers :
 - **Green IT** : Focalisé sur l'écoconception, l'architecture, le green code et le greenops pour minimiser l'empreinte écologique de nos solutions numériques.
 - **IT for Human** : Englobant l'accessibilité, la conformité au RGPD et la production de contenus, pour un numérique inclusif et respectueux des utilisateurs.
 - **Gouvernance et Sécurité** : Incluant la stratégie numérique, l'utilisation de l'open source, et la sécurité, pour assurer une gestion responsable et sécurisée des technologies au sein de l'entreprise.
- 2. Plateforme de Formation "Strong Mind"** : nous avons lancé la plateforme de formation interne "Strong Mind" en 2022, disponible pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe Smile. Actuellement centrée sur le Numérique Responsable, elle offre une certification de niveau bronze. Cette plateforme sera progressivement enrichie pour couvrir d'autres thématiques et proposer des certifications à différents niveaux. À ce jour, plus de 1 000 collaborateurs ont déjà obtenu leur certification, renforçant ainsi leur sensibilisation aux enjeux du Numérique Responsable.
- 3. Sensibilisation par campagne d'affichage** : Pour encourager les bonnes pratiques, une campagne d'affichage a été déployée dans l'ensemble du Groupe, rappelant les gestes à adopter pour un usage numérique plus durable.



Notre démarche Numérique Responsable : L'Éco-conception - Green by Design

Nous nous engageons à intégrer l'écoconception dans nos services numériques pour réduire notre impact environnemental. Cette approche se concentre sur la sobriété en fournissant le "juste nécessaire" pour répondre efficacement aux besoins tout en minimisant la consommation de ressources. Nous mettons également l'accent sur la durabilité et la transparence en veillant à une maîtrise rigoureuse de la qualité et de la dette technique, et en intégrant une analyse de fin de vie pour garantir que nos applications et sites web ne laissent aucun résidu. Enfin, nous nous engageons à communiquer de manière claire sur l'empreinte environnementale de notre démarche d'écoconception et d'amélioration continue.

Cas client : Développement du nouveau site dalkia.fr par une démarche d'écoconception

L'enjeu clé de ce nouveau site pour notre client était de trouver l'équilibre parfait entre les enjeux d'écoresponsabilité et la garantie d'une expérience optimale pour les visiteurs. Il s'agissait également d'éviter la création de nouvelles sources de consommation d'énergie autour de la plateforme. L'architecture autour de Drupal et la qualité du code ont permis notamment de relever ce défi.

-64%

de CO2 généré par le site

95%

pages notées A EcoIndex

93%

du site conforme RGAA*

Smile a ainsi pu concrétiser un projet résolument innovant, permettant à Dalkia.fr de devenir le premier site écoresponsable dans le domaine de l'énergie et accessible à tous ! Pour en savoir plus sur le projet --> [Lire l'article](#).

*RGAA : Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité



Consommation de ressources

Au sein du Groupe Smile, nous nous engageons à optimiser la consommation d'énergie et à réduire notre empreinte environnementale.

- 1. Efficacité énergétique** : en tant qu'acteur du numérique, nous devons privilégier la conception responsable de nos services numériques afin de limiter la consommation d'énergie. Simplicité, frugalité et pertinence, les maîtres mots de l'éco-conception, sont plus que jamais actuels pour façonner le numérique de demain.
- 2. Optimisation des ressources** : Nous avons entrepris de remplacer l'ensemble de l'éclairage de notre siège social par des ampoules LED et d'installer des détecteurs de mouvement pour optimiser la consommation énergétique. Un diagnostic énergétique sera également réalisé pour évaluer et améliorer notre performance énergétique. Ces initiatives sont financées grâce à la subvention Nation Verte de BPI France, qui soutient notre transition vers des pratiques plus durables.
- 3. Formation et Sensibilisation** : Nous mettons en place des campagnes de sensibilisation et de formation pour nos collaborateurs afin de promouvoir des comportements d'utilisation et de consommation responsables. Cela inclut des initiatives visant à informer sur les pratiques écoresponsables, telles que l'utilisation efficace de l'éclairage, la réduction de l'utilisation de l'eau, le réglage des thermostats et l'optimisation des appareils électroniques mais aussi l'éco-conception numérique.

Mesure du bilan GES

En 2024, nous avons élargi la mesure de notre bilan carbone à l'ensemble du Groupe Smile, comprenant 7 entités réparties sur 9 pays. Nous nous engageons à évaluer régulièrement notre impact environnemental en analysant nos émissions de gaz à effet de serre à l'échelle internationale et sur les trois scopes d'émission. Cette démarche nous permettra d'élaborer des stratégies de réduction efficaces, de fixer des objectifs clairs et d'améliorer notre performance environnementale globale.



Biodiversité

Le Groupe Smile s'engage en faveur de la biodiversité par des actions concrètes en soutien à l'apiculture. En 2022, en collaboration avec Les Ruchers de Mathieu, nous avons parrainé une première ruche de 50 000 abeilles, marquant ainsi notre engagement envers l'environnement et l'apiculture durable. En 2023, à l'occasion de la Journée mondiale de la biodiversité, nous avons parrainé une seconde ruche, portant notre soutien à 100 000 abeilles. En 2024, nous avons poursuivi notre engagement en parrainant une troisième ruche, ajoutant 50 000 abeilles supplémentaires à notre action. Aujourd'hui, en tant que parrains de 150 000 abeilles, nous réaffirmons notre détermination à contribuer à la préservation de la biodiversité et à soutenir l'apiculture pour un avenir durable.



De plus, grâce au challenge Treely proposé à l'ensemble des collaborateurs du Groupe Smile à l'occasion de la SEDD, nous avons planté 3 031 arbres dans les mangroves à Madagascar, en collaboration avec l'ONG Eden Reforestation Projects. Pour consulter les certificats de plantation : cliquez [ICI](#)

Planter des arbres contribue à la création et à la préservation des habitats naturels, améliorer la qualité de l'environnement et aider à lutter contre les impacts du changement climatique. Il est toutefois important de préciser que cette initiative n'a pas été utilisée par le Groupe Smile pour compenser ses émissions de carbone.

Responsabilité Environnementale: notre contribution aux ODDs



Engagement **social**



Diversité et inclusion

Le Groupe Smile s'engage fermement en faveur de la diversité et de la non-discrimination. Nos actions incluent la promotion de l'égalité des chances à l'embauche, l'égalité salariale entre les sexes, et la mise en place d'un plan d'égalité hommes/femmes comprenant des mesures telles que le don de congés et le maintien de salaire en cas d'hospitalisation d'un enfant...

En collaboration avec d'autres entreprises, le Groupe Smile soutient la fondation "Femmes@Numérique" pour attirer et fidéliser les femmes dans le secteur numérique. En 2023, notre engagement renouvelé a contribué au lancement de 10 projets majeurs visant à sensibiliser aux filières du numérique, à promouvoir la mixité, et à combattre les stéréotypes.

En 2023, le handicap est devenu une priorité RH et RSE. Nous avons structuré notre politique handicap en créant un Comité et des référents handicap, en lançant un Diagnostic Action avec l'Agefiph pour mieux intégrer et maintenir en emploi les personnes en situation de handicap. Un accord relatif à l'insertion des personnes handicapées, un guide handicap, et notre participation au mouvement des #activateurs de progrès illustrent notre engagement. En mai 2024, nous avons obtenu l'accord d'entreprise en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap pour une durée de trois ans, applicable à notre plus grande entité, Smile France.

De plus, le Groupe Smile est depuis début 2023 et jusqu'en 2025, mécène de deux escrimeurs en fauteuil, Ludovic Lemoine et Brianna Vidé. Ces deux sportifs de haut niveau incarnent les valeurs de diversité et de citoyenneté par le sport.



L'accessibilité numérique

Nous croyons que l'accès au numérique est un droit fondamental. C'est pourquoi nous nous engageons à concevoir des sites internet et des applications numériques conformes aux standards d'accessibilité les plus élevés, notamment les directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). En intégrant ces principes dès la phase de conception, nous nous assurons que nos solutions numériques sont accessibles au plus grand nombre.

Pour garantir la qualité et l'efficacité de nos solutions accessibles, nous offrons à nos collaborateurs un accès continu à des formations spécialisées sur l'accessibilité numérique. Ces formations permettent à nos équipes de rester informées des meilleures pratiques et des dernières évolutions en matière d'accessibilité

L'accessibilité numérique améliore non seulement l'expérience utilisateur et la performance des sites, mais elle contribue également à la réduction de leur impact écologique, favorisant ainsi une navigation plus responsable et durable.



Formation et développement professionnel

Dans une démarche de développement durable visant à développer et valoriser le capital humain, Smile France a investi en 2023 près de 2% de sa masse salariale dans la formation de ses salariés, afin d'adapter leurs compétences aux évolutions économiques et technologiques, mais aussi afin de maintenir et favoriser leur employabilité. En 2023, 89% des salariés ont ainsi bénéficié d'actions de formation sur différentes thématiques (technique, management, gestion de projet, langues, coaching et développement personnel ...) et plus de 14 119 heures de formation ont été dispensées au cours de l'année 2023. En parallèle, nous avons renforcé notre investissement dans des plateformes d'auto-formation telles que Udemy permettant à nos collaborateurs de se former de manière flexible et durable.

Au sein du Groupe Smile, la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) est un pilier essentiel de notre stratégie RH. Elle offre des outils concrets pour aider chaque salarié à construire son parcours professionnel dans un environnement en constante évolution. Depuis 2015, nous avons mis à jour notre référentiel métier afin mieux refléter la réalité du terrain, cartographier les métiers, définir les passerelles, et proposer des formations adaptées. Chaque métier est décrit en détail avec ses rôles, responsabilités, et une grille de compétences, permettant à chaque collaborateur d'évaluer et de développer ses compétences.

La mobilité, qu'elle soit fonctionnelle, géographique, ou les deux, est encouragée et facilitée au sein du Groupe Smile, permettant à tous les collaborateurs d'explorer des opportunités à travers l'ensemble de l'organisation.

Santé, sécurité et conditions de travail

Au sein du Groupe Smile, nous sommes convaincus que la qualité de vie au travail est essentielle au bien-être et à la performance de nos équipes. Nous offrons des conditions de travail flexibles, notamment avec un accord de télétravail, et organisons régulièrement des événements internes, en plus des initiatives du Comité Social et Economique (CSE), pour renforcer la cohésion d'équipe. Par ailleurs, nous avons mis en place un ensemble d'actions pour suivre et respecter les indicateurs liés à la durée du travail et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, incluant les imputations, les entretiens annuels et professionnels, politiques de dons de congés, guide de la parentalité ainsi que les visites médicales du travail. Ces initiatives visent à créer un environnement de travail équilibré, agréable et motivant pour tous.



De plus, la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT), une instance dédiée au sein du Comité Social et Economique (CSE) de Smile France, traite toutes les questions relatives à :

- L'analyse des risques professionnels afin de prévenir les accidents et maladies liés au travail.
- La proposition de recommandations et d'adaptations pour améliorer les postes de travail.
- La contribution à l'amélioration continue des conditions de travail dans l'entreprise.

Cette commission joue un rôle essentiel dans la préservation de la santé et de la sécurité de nos collaborateurs, en veillant à ce que les conditions de travail respectent les normes et soient optimisées continuellement.

Ecoute et satisfaction des collaborateurs

Au sein du Groupe Smile, l'écoute des collaborateurs est au cœur de notre démarche. Chaque année, nous participons au label "HappyAtWork" de ChooseMyCompany, un outil précieux pour recueillir les avis anonymes de nos équipes. Cette enquête couvre des thèmes essentiels tels que le développement professionnel, l'environnement de travail, la rémunération et la reconnaissance, le management, le plaisir et le fun au travail, ainsi que la RSE. Grâce à cette initiative, nous identifions des axes d'amélioration et mettons en place des actions concrètes pour répondre aux attentes de nos collaborateurs et améliorer leur expérience au sein de l'entreprise.



Engagement social : notre contribution aux ODDs



Achats responsables



Déploiement de la Charte des Achats Responsables

En 2022, Smile a déployé sa charte des achats responsables, en alignement avec notre code des valeurs et de l'éthique. Cette charte formalise notre engagement envers des pratiques d'achat responsables et traduit notre volonté de promouvoir les principes de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) au sein de notre chaîne d'approvisionnement.

Engagements et Relations Durables

La charte précise les engagements que nous prenons ainsi que ceux que nous attendons de nos fournisseurs. Elle vise à établir une relation durable et respectueuse entre les parties, en favorisant des pratiques d'achat responsables. Cette charte a été communiquée à nos parties prenantes, y compris nos fournisseurs et nos équipes internes chargées des achats.

Extension et Évaluation des Pratiques RSE

En 2024, nous avons étendu cette politique aux fournisseurs de l'ensemble du Groupe Smile. En plus de la signature de la charte, nous avons introduit un questionnaire pour évaluer les pratiques RSE de nos fournisseurs à l'échelle du Groupe. Cette initiative vise à garantir que nos achats sont conformes aux critères de responsabilité sociale et environnementale que nous défendons, tout en renforçant nos relations avec nos partenaires commerciaux.





I.T IS OPEN

Charte RSE

Responsabilité Sociétale des Entreprises

Service RSE :

comiteRSE@smile.fr

Date de dernière mise à jour : 08/2024

Date de 1ère diffusion : 24/07/2023

neopixl.
A SMILE GROUP COMPANY

SensioLabs
Créateur de  Symfony

UXREPUBLIC
A SMILE GROUP COMPANY

alter way
A SMILE GROUP COMPANY

creativestyle
A SMILE GROUP COMPANY

Synotis
A SMILE GROUP COMPANY