

solocal

Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Nos engagements

2022 - 2023

Édito

Solocal s'est engagé dans une stratégie RSE dès 2011, qui s'exprime au travers de 8 enjeux RSE. Fort de notre proximité historique avec le tissu économique local, nous mettons l'accent sur ces enjeux à impact positif partout en France. A ce titre, il nous paraît essentiel de lutter contre la désertification des centres-villes et de promouvoir les circuits courts et la citoyenneté numérique.

Avec notre média PagesJaunes et en tant qu'acteur numéro un du marketing digital en France, nous sommes particulièrement sensibles à l'importance de la publication de contenus responsables et accessibles à tous. Les mêmes raisons nous rendent très attentifs à l'empreinte carbone du numérique et aux travaux menés autour de ce sujet en émergence, comme l'écoconception.

Au-delà de la France, l'objectif de neutralité carbone porté par l'Union européenne pour 2050 nous permet d'orienter notre politique d'entreprise avec la volonté de concourir dès aujourd'hui à cet objectif de développement durable.

C'est pourquoi nous avons décidé en juin 2022 de prioriser la RSE et nos enjeux ESG (Environnementaux, Sociaux, Gouvernance) via une gouvernance dédiée. Ainsi, un Comité RSE a été créé au sein du Comité exécutif de Solocal. Il a pour objectif de consolider la stratégie RSE de l'entreprise et de valider des projets fédérant les collaborateurs autour de ces questions. Le Comité de Gouvernance du Conseil d'administration est également désormais en charge de suivre la politique RSE de l'entreprise.

Je suis heureux de partager avec vous dans le présent document les engagements de notre entreprise.

Hervé Milcent
Directeur général



Adhésion au Pacte Mondial de l'ONU
Contribution aux Objectifs de
Développement Durable



Certification Gaïa Ethifinance (68/100)



Labellisation bronze EcoVadis (53/100)

MODÈLE D'AFFAIRES 2022

Nos valeurs : esprit d'équipe, proximité, audace, engagement

NOTRE MISSION : dynamiser la vie locale

Notre vision : révéler le potentiel de toutes les entreprises en les connectant à leurs clients et prospects grâce à des services digitaux innovants

Nos ressources

Local

Près de **2 000 conseillers digitaux** partout en France⁽¹⁾

6 centres régionaux

1 webfactory

Talent

2 738 collaborateurs⁽²⁾

Des collaborateurs formés à l'éthique, à la cybersécurité & à l'accessibilité numérique, au marketing digital, à la méthode agile et aux techniques de prospection commerciale

Plateformes et data

Des partenariats stratégiques

Des plateformes SaaS

Des données propriétaires : **4,3 millions de professionnels référencés** (entreprises, associations, établissements publics) sur nos services digitaux

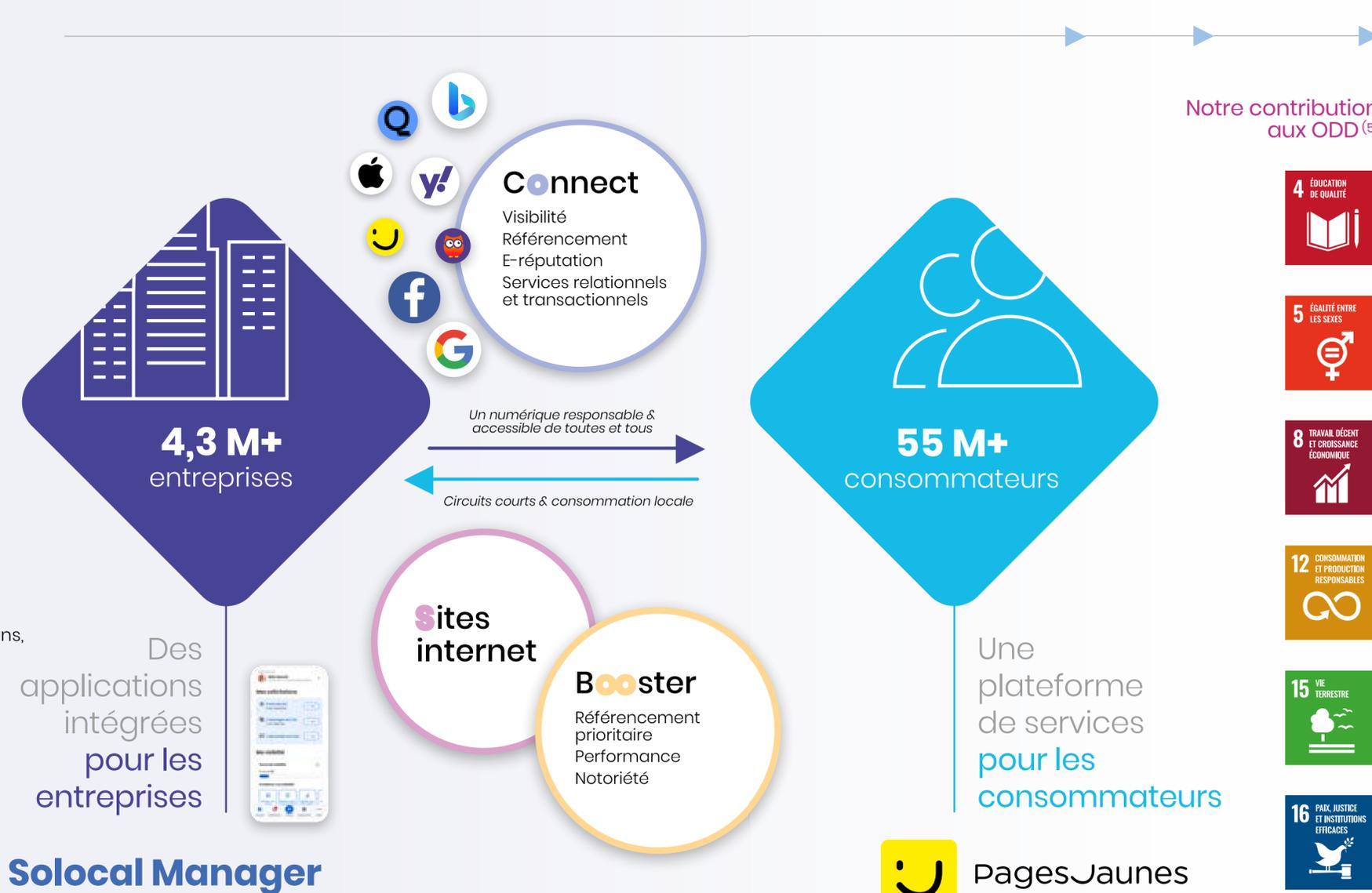
Environnement

81 % des bâtiments (m²) en HQE⁽³⁾

Finance et ESG⁽⁴⁾

32 millions d'euros CAPEX

Pacte vert européen



Notre valeur ajoutée

Local

288 000 entreprises et établissements publics accompagnés partout en France

81 % accessibles du média PagesJaune.fr⁽⁶⁾

100 000 audits digitaux

Talent

Taux de femmes cadres supérieurs : **25,64 %**

Taux de salariés déclarant développer leurs compétences et employabilité : **69 %** (+3 % vs. 2021)

Part de la masse salariale pour le budget formation : **4,12 %** (+0,23 point vs. 2021)

Plateformes et data

Environ 1,5 milliard de recherches sur nos médias

5 jours de délai de traitement des demandes de suppression de données personnelles

Près de 615 000 professionnels utilisent Solocal Manager

Environnement

Nombre de tonnes de D3E⁽⁷⁾ : **7,3**

Bilan carbone 2021 : **11 400 tonnes/CO₂**, soit - 62 % par rapport à 2018

Émissions de CO₂ des bureaux : **178 404 kgCO₂**, soit - 11 % vs. 2021

Émissions de CO₂ de la flotte automobile : **1 603 tCO₂**, soit - 3,96 % vs. 2021

Finance et ESG⁽⁴⁾

1^{er} acteur français du marketing digital en terme de CA

Médaillé argent par Gaia-EthiFinance
Médaillé bronze par EcoVadis

(1) Commerciaux terrain/TLV, relation client, production et support commercial, chiffre pro forma des dépôts liés au PSE incluant les affectations longue durée & Solocal Interactive.

(2) Sur la base des inscrits fin de mois, incluant les ALD & Solocal Interactive.

(3) HQE : Haute qualité environnementale.

(4) ESG : Environnement, social et gouvernance (critères extra-financiers).

(5) ODD : Objectifs de développement durable.

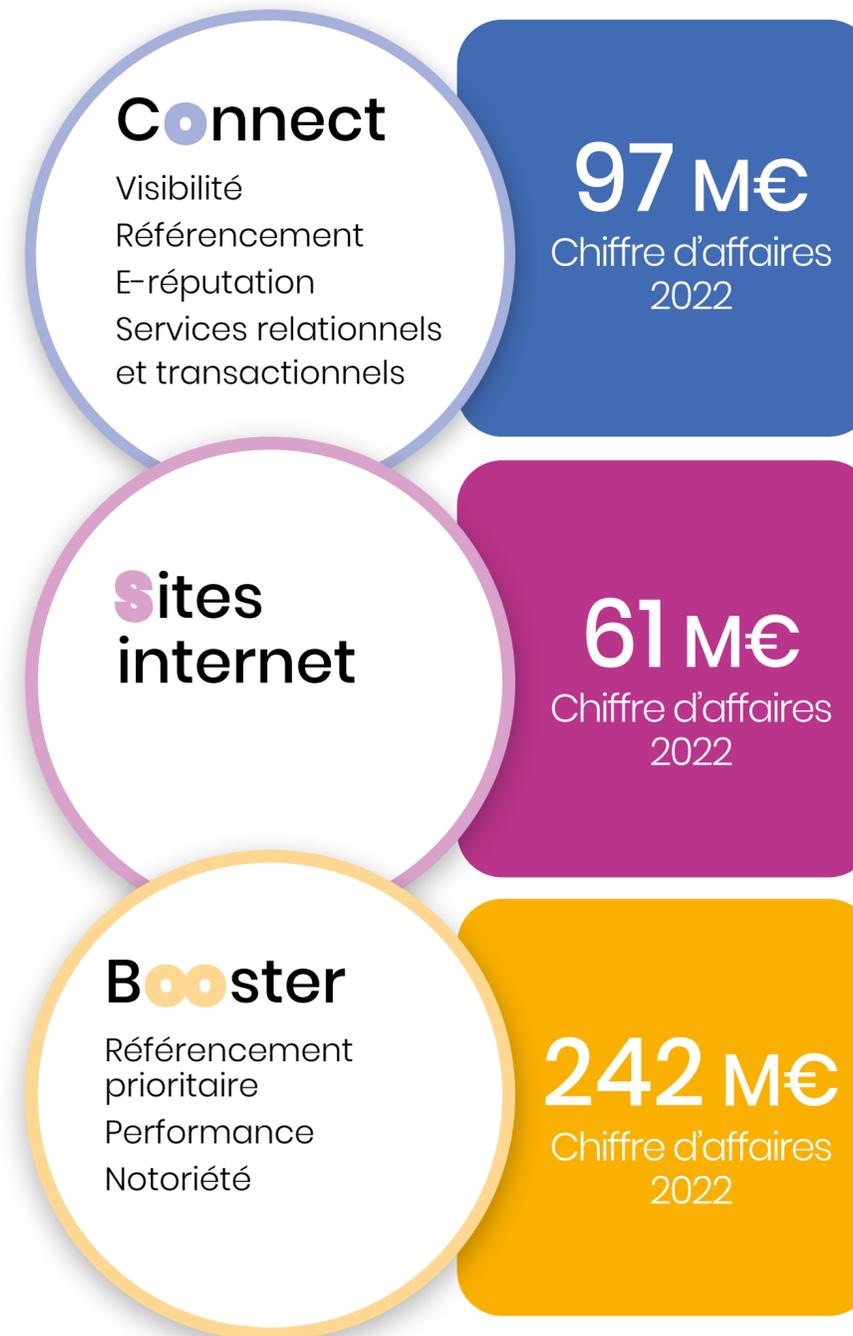
(6) L'accessibilité numérique simplifie l'accès aux services digitaux de toutes les personnes éloignées du numérique ou en situation de handicap (temporaire, situationnel ou permanent).

(7) D3E : Déchets électriques et électroniques.

Services digitaux aux entreprises

3 GAMMES DE SERVICES DIGITAUX

SOLOCAL OFFRE AUX ENTREPRISES
DE TOUTES TAILLES UNE GAMME
UNIQUE ET COMPLÈTE DE SERVICES QUI
RÉPONDENT À LEURS BESOINS DIGITAUX
AU TRAVERS UN GUICHET UNIQUE



**CES OFFRES ONT
POUR OBJECTIF
DE RÉPONDRE AUX
3 ENJEUX MAJEURS
DES ENTREPRISES
ET PROFESSIONNELS.**

Être présents
partout sur le Web

Conquérir
de nouveaux
clients

Se développer
grâce
au digital

Nos 8 engagements extra-financiers

Sociétaux

Lutter contre la désertification des centres-villes à travers la promotion des circuits courts et la citoyenneté numérique

Assurer une publication de contenus responsables et accessibles pour tous

Gouvernance

Promouvoir le respect et la sécurité des données personnelles

Consolider une gouvernance éthique et prenant en compte les aspects RSE pour assurer la durabilité de l'entreprise

Social

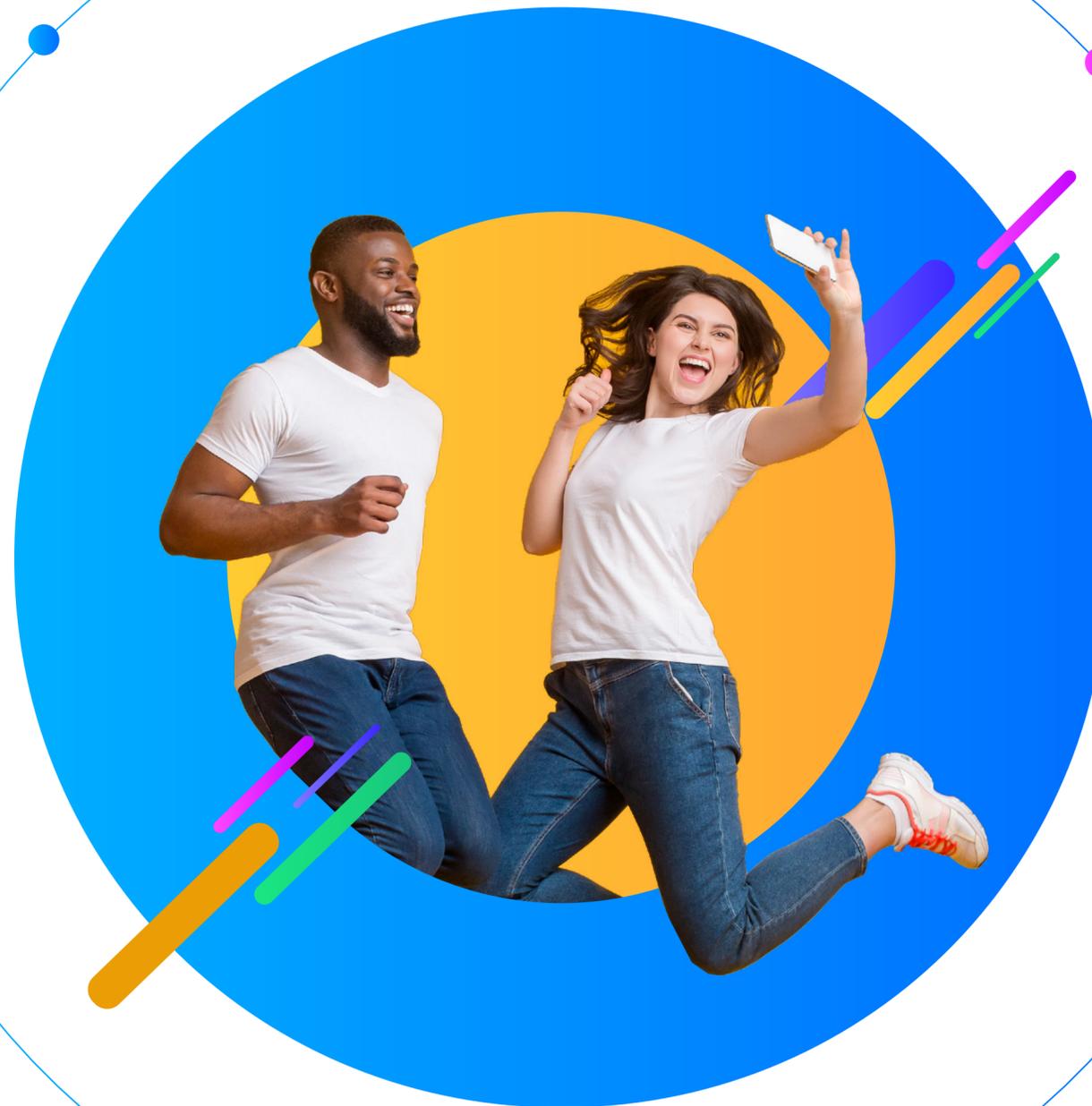
Accompagner la mutation des emplois et des compétences

Favoriser le développement d'un cadre de travail agréable pour tous

Renforcer l'engagement des collaborateurs et l'attractivité de l'entreprise

Environnement

Optimiser les consommations d'énergie, l'utilisation des ressources et réduire l'impact carbone pour un numérique durable



sociétaux

Lutter contre la désertification des centres-villes à travers la promotion des circuits courts et la citoyenneté numérique

Nos actions

- **Acculturer** les entreprises locales au digital
- **Promouvoir** des circuits courts et la citoyenneté numérique
- **Soutenir** des initiatives sociétales nationales



Nos performances 2022

- ✓ **Nombre de mairies, collectivités locales et administrations** équipées d'une solution de prise de rendez-vous en ligne : 178 (-4,81 vs 2021)
- ✓ **Nombre de plateformes LocalPartner implémentées** avec des collectivités locales : 19 annuaires web locaux mis à disposition depuis 2019 (+0% vs 2021)
- ✓ **Nombre d'audits digitaux réalisés** : 111 247

Nos objectifs 2023

- **Diagnostiquer** 98 000 entreprises grâce aux audits digitaux en ligne (avec un ciblage plus précis)
- **Augmenter** le nombre de mairies, collectivités locales et administrations équipées d'une solution de prise de rendez-vous en ligne

sociétaux

Assurer une publication de contenus responsables et accessibles pour tous

Nos actions

- **Enrichir** les sources de contenus sur les professionnels et la modération associée
- **Garantir** l'accès aux contenus par les entreprises locales
- **Assurer** l'accessibilité numérique des services digitaux de Solocal

Nos performances 2022

- ✔ **7,5 est la note de satisfaction** à chaud des utilisateurs de PagesJaunes.fr (-1,32% vs 2021)
- ✔ **+23,6 de NPS** (Net Promoter Score) de PagesJaunes en moyenne annuelle sur enquête à chaud d'une population de près de 30 000 répondants
- ✔ **614 718 professionnels** utilisent gratuitement notre plateforme Solocal Manager pour de simples mises à jour de contenus
- ✔ **81% d'accessibilité numérique de PagesJaunes.fr** (+0 point vs 2021 où le taux était identique)
- ✔ **43% d'accessibilité numérique de Solocal.com** (+0 point vs 2021 où le taux était identique)
- ✔ **42% d'accessibilité numérique de Solocal Manager** (+0 point vs 2021 où le taux était identique)
- ✔ **85% d'accessibilité numérique des Store Locator** (+49 points vs 2021 où le taux était de 36%)
- ✔ **87% d'accessibilité numérique des annuaires web LocalPartner** (+0 point vs 2021 où le taux était identique)

Nos objectifs 2023

- **Augmenter** :
 - la note de satisfaction des utilisateurs PagesJaunes.fr au-delà de 7,5
 - l'utilisation de la plateforme Solocal Manager permettant à tous les professionnels de mettre à jour leurs informations sur PagesJaunes gratuitement
- **Maintenir** à +80% le niveau d'accessibilité numérique de PagesJaunes.fr, des Stores Locator et de Local Partner
- **Faire** progresser l'accessibilité numérique de Solocal.com et de Solocal Manager pour dépasser les 60% pour 2025
- **Étendre** pour 2025 l'accessibilité numérique à au moins 70% pour deux de nos services digitaux phares : l'application PagesJaunes et la solution ClicRDV (prise de rendez-vous en ligne)
- **Sensibiliser** 100% des collaborateurs et tous les nouveaux entrants à l'accessibilité numérique



gouvernance

Promouvoir le respect et la sécurité des données personnelles

Nos actions

- **Valoriser** la protection des données personnelles comme argument commercial
- **Faire** de la sécurité informatique l'affaire de tous



Nos performances 2022

- ✓ **Délai de traitement des demandes d'effacement** de données personnelles : 5 jours en 2022 vs 13 jours en 2021
- ✓ **Délai de traitement des demandes de rectification** de données personnelles : 10 jours en 2022 vs 15 jours en 2021
- ✓ **74% de collaborateurs** formés aux enjeux de cybersécurité

Nos objectifs 2023

- **Maintenir** les délais de traitement des demandes de rectification et d'effacement de données personnelles
- **Former** :
 - 100% des collaborateurs aux enjeux de la protection des données personnelles
 - 100% des collaborateurs et nouveaux entrants aux enjeux de Cybersécurité
- **Proposer** un kit de sensibilisation sur la Cybersécurité à nos clients
- **Augmenter** la maturité et le score de sécurité du groupe



gouvernance

Consolider une gouvernance éthique et prenant en compte les aspects RSE pour assurer la durabilité de l'entreprise

Nos actions

- **Promouvoir** le dialogue avec les parties prenantes (actionnaires, partenaires sociaux...)
- **Renforcer** la transparence de la performance extra-financière de Solocal
- **Déployer** une politique éthique et anticorruption globale
- **Développer** une politique d'achats responsables



Nos performances 2022

- ✓ **100% des collaborateurs formés** aux enjeux éthiques et anticorruption (loi Sapin 2)
- ✓ **230 fournisseurs évalués en cumulé** (+24,32% vs 2021)
- ✓ **7 alertes éthiques** reçues et traitées (+4% vs 2021)
- ✓ **Notation Gaia Rating EthiFinance** : 68/100 (+8 points vs 2021)
- ✓ **Notation EcoVadis** : 53/100, médaillé Bronze (+0 point vs 2021)

Nos objectifs 2023

- **Former** 100% des nouveaux entrants aux enjeux Éthiques Anticorruption
- **Informer** nos clients TPE-PME sur les enjeux Éthiques, RGPD et RSE au travers de motions design dédiés
- **Poursuivre** le dispositif de sensibilisation des collaborateurs à la RSE
- **Obtenir** la médaille d'argent sur EcoVadis pour 2025

sociaux

Accompagner la mutation des emplois et des compétences

Nos actions

- **Assurer** la gestion prévisionnelle des emplois et des parcours professionnels (GEPP)
- **Déployer** un plan de formation



Nos performances 2022

- ✓ **Niveau de recommandation** au sein de l'entreprise : 55% (+3 points vs 2021)
- ✓ **214 mobilités internes** dans l'entreprise (-20% vs 2021)
- ✓ **Part de la masse salariale** pour le budget formation : 4,12% (+0,23 points vs 2021)
- ✓ **128 nouveaux managers** ont suivi la formation « Campus Manager » (ils ont démarré le parcours en 2022)
- ✓ **95% des managers** en France ont suivi la formation Campus Manager
- ✓ **Part des collaborateurs** ayant répondu à l'enquête d'opinion interne en janvier 2023 qui estiment que l'entreprise leur permet de développer leurs compétences et leur employabilité : 69% (+4 points vs 2021)

Nos objectifs 2023

- **Augmenter** le taux de collaborateurs estimant que l'entreprise leur permet de développer leurs compétences et leur employabilité
- **Déployer** de nouvelles formations pour les managers
- **Augmenter** le nombre total de managers ayant suivi une formation « Manager »
- **Promouvoir** les mobilités internes

sociaux

Favoriser un cadre de travail agréable pour tous

Nos actions

- **Lutter** contre l'absentéisme
- **Prévenir** les situations à risque et notamment les risques psychosociaux
- **Poursuivre** les démarches d'amélioration de la qualité de vie au travail et de la qualité des bureaux de l'entreprise



Nos performances 2022

- ✔ **Taux d'absentéisme maladie** et son évolution en pourcentage : 10,88% (-0,47 points vs 2021)
- ✔ **Part des collaborateurs** de Solocal ayant répondu à l'enquête d'opinion interne en janvier 2023 estimant être satisfaits du respect avec lequel ils sont considérés : 83% (+3 points vs 2021)
- ✔ **Part des collaborateurs** de Solocal ayant répondu à l'enquête d'opinion interne en janvier 2023 estimant être satisfaits de leur environnement de travail (espace, lumière, confort et cadre) : 85% (+7 points vs 2021)

Nos objectifs 2023

- **Augmenter** le taux de collaborateurs de Solocal estimant être satisfaits du respect avec lequel ils sont considérés
- **Poursuivre** la démarche d'amélioration de la qualité des bureaux
- **Diminuer** le taux d'absentéisme maladie

sociaux

Renforcer l'engagement des collaborateurs et l'attractivité de Solocal

Nos actions

- Déployer un plan de gestion des talents
- Améliorer l'engagement de nos collaborateurs
- Développer les initiatives sociétales
- Promouvoir la diversité homme / femmes



Nos performances 2022

- ✓ Niveau d'engagement exprimé par les salariés de Solocal ayant répondu à l'enquête d'opinion interne de janvier 2023 : 73% (+1 point vs 2021)
- ✓ Taux de féminisation des cadres supérieurs : 25,64% (-5,13 points vs 2021)
- ✓ Index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes chez Solocal SA : 89 points calculés en 2022 pour l'exercice 2021 (-7 points vs le calcul effectué en 2021 pour l'année 2020)
- ✓ 142 apprentis dans l'entreprise (-18,86% vs 2021)

Nos objectifs 2023

- Augmenter le taux de féminisation chez les cadres supérieurs pour atteindre au moins 30% de femmes au Top Management pour 2025
- Maintenir le niveau d'engagement exprimé par les salariés
- Maintenir le niveau de l'index de Solocal SA
- Augmenter le nombre d'apprentis recrutés
- Mettre en place des programmes de développement pour des populations cibles

environnementaux

Optimiser les consommations d'énergie, l'utilisation des ressources et réduire l'impact carbone pour un numérique durable

Nos actions

- **Mettre** en place une politique durable de déplacements professionnels
- **Optimiser** le parc immobilier de l'entreprise
- **Promouvoir** un numérique responsable
- **Sensibiliser** aux gestes écoresponsables



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nos performances 2022

- ✓ **Évolution des émissions** de gaz à effet de serre liées à la flotte automobile* : -3,96% (1 603 tCO₂-eq en 2022 vs 1 524 tCO₂-eq en 2021)
- ✓ **Évolution de l'impact carbone** des bureaux** : -11% (178 404 kgCO₂ en 2022 vs 200 072 kgCO₂ en 2021)
- ✓ **7,3 tonnes de déchets** d'équipements électriques et électroniques (D3E) collectés (-47,8% vs 2021)

Nos objectifs 2023

- **Poursuivre** le déploiement de la Car Policy en intégrant au moins 30% de modèles à faibles émissions de gaz à effet de serre pour 2025
- **Réduire** le grammage de CO₂ /véhicule pour atteindre 90g/CO₂ en 2025
- **Maintenir** la baisse des émissions globales liées à la flotte automobile et aux bureaux
- **Maintenir** le recyclage D3E
- **Mener** une analyse d'impact sur l'écoconception de nos services et solutions digitales
- **Poursuivre** le déploiement du plan de sobriété énergétique

*en tonnes équivalent CO₂/véhicule
**en kg équivalent CO₂



Restons en **contact**

Valérie-Esther PENDA

Responsable Conformité & RSE
(Ethique, Risques, Assurances et Accessibilité Numérique)

Maxime DUCLAUX

Directeur Corporate Développement



→ Nous écrire
rse@solocal.com

→ Lire
[notre Déclaration
de Performance
Extra-Financière 2022](#)

Découvrir Solocal

