

**DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE
2019**



Sommaire

1- Présentation de Solocal

Projet d'entreprise.....3

Solocal en bref.....3

2- Déclaration de performance extra-financière 2019 5

Promouvoir le respect et la sécurité des données personnelles.....8

Consolider une gouvernance éthique et prenant en compte les aspects RSE pour assurer la durabilité de l'entreprise.....10

Accompagner la mutation des emplois et des compétences.....12

Favoriser le développement d'un cadre de travail agréable pour tous.....14

Renforcer l'engagement des collaborateurs et l'attractivité de Solocal.....15

Accélérer la digitalisation des TPE/PME françaises et le développement des compétences digitales dans les territoires.....17

Assurer une publication et un accès responsables aux contenus.....19

Optimiser les consommations d'énergie, l'utilisation des ressources et réduire l'impact carbone pour un numérique durable.....21

Informations obligatoires.....23

Note méthodologique.....24

Rapport de l'organisme tiers indépendant.....27

3- Contacts 29

**«Solocal est le
partenaire digital,
local, de confiance
de toutes
les entreprises
pour accélérer leur
croissance»**

Présentation Solocal

Projet d'entreprise

Mission

Dynamiser la vie locale

Stratégie

Proposer une offre large de services digitaux aux entreprises et fournir la meilleure expérience digitale et locale à nos utilisateurs

Vision

Révéler le potentiel de toutes les entreprises en les connectant à leurs clients grâce à des services digitaux innovants

Principes éthiques

Confiance
Transparence

Respect
Intégrité

Valeurs

Esprit d'équipe
Proximité

Engagement
Audace

Solocal en bref



2,7 MDS
de visites ⁽¹⁾



584 M€
chiffre d'affaires 2019

4,9M

professionnels et entreprises
référéncés sur PagesJaunes

375 000

clients dont **100 000**
nouveaux services⁽³⁾

>90 000

campagnes publicitaires
digitales⁽⁴⁾

2 000

conseillers digitaux ⁽²⁾

51%

reach ⁽⁵⁾

11M

d'avis⁽⁶⁾

(1) Source AT Internet, sur tous nos médias.

(2) Commerciaux Terrain/TLV, Relation client et support commercial, chiffre pro-forma des départs liés au PSE.

(3) Nouveaux services : Présence et Référencement Prioritaire.

(4) Google, Bing, PagesJaunes, Facebook & Local Ads en 2019.

(5) Source Mediamétrie, base internautes 2 ans et plus, moyenne annuelle.

(6) PagesJaunes.

Actifs stratégiques



des médias à très fortes audiences



la puissance de sa data géolocalisée



des plateformes technologiques évolutives



sa couverture commerciale dans toute la France



des partenariats privilégiés avec les GAFAM



de nombreux talents

Stratégie

Solocal a annoncé son projet stratégique « Solocal 2020 » en février 2018, qui s'articule autour d'une nouvelle offre 100 % digitale pour les entreprises, de la réinvention de ses médias pour proposer une nouvelle expérience utilisateur et d'une nouvelle organisation de l'entreprise. Ce plan reflète sa nouvelle ambition : devenir l'un des champions des services digitaux en France

Axe 1

Proposer une nouvelle offre 100 % digitale

La demande croissante d'accompagnement des TPE/PME et des grands comptes à réseaux pour construire leur présence digitale, trouver de nouveaux clients et être plus performants constitue une opportunité de développement pour Solocal.

Axe 2

Réinventer les médias PagesJaunes et Mappy pour une nouvelle expérience utilisateur

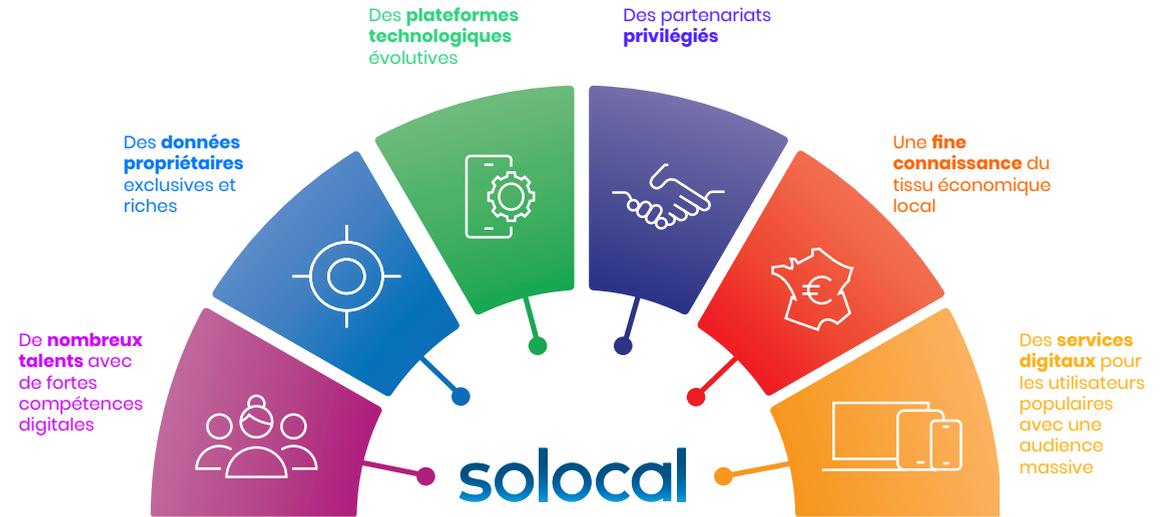
Face à l'émergence de nouveaux besoins et nouveaux usages des internautes et mobinautes, PagesJaunes et Mappy se réinventent pour proposer une nouvelle expérience utilisateur à travers un parcours plus riche et plus différenciant, favorisant le lien durable à la marque. C'est tout le sens du projet de transformation construit autour d'un changement culturel fort au sein de l'entreprise plaçant l'utilisateur au cœur de sa stratégie média, soit encore « User First » : la satisfaction utilisateurs (internautes et mobinautes).

Axe 3

Mettre en place une nouvelle organisation

Pour concrétiser ces transformations d'activités et de services mises en œuvre depuis 2018, l'organisation de l'entreprise a été repensée autour de trois principes directeurs : une organisation simple ; une nouvelle dynamique technologique ; une culture d'entreprise clarifiée.

Nos atouts



3 principales gammes de services digitaux

Solocal offre aux entreprises, de toutes tailles **une gamme unique et complète de services** qui répondent à tous leurs besoins digitaux via un guichet unique.



Présence digitale

Visibilité, Référencement, e-réputation.

127 M€
C.A. 2019



Sites internet

Sites vitrines, Sites e-commerce.

105 M€
C.A. 2019



Publicité digitale

Référencement prioritaire, Performance, Notoriété.

281 M€
C.A. 2019

Déclaration de performance extra-financière

Solocal s'est doté d'une Direction RSE au sein de sa Direction Stratégie, Partenariats et Relations extérieures dès 2011. Depuis septembre 2018, la thématique RSE est portée par la Direction Relations institutionnelles, RSE, Éthique et Risques au sein du Secrétariat Général. L'entreprise a dépassé, depuis plusieurs années, le simple rapport de certifications environnementales des annuaires imprimés et pilote désormais 8 enjeux RSE définis à partir des risques majeurs de l'entreprise.

«Un suivi qualitatif des 8 enjeux est mis en place par la Direction RSE auprès des correspondants»

Conformément à la transposition de la Directive Européenne relative à la publication d'informations non financières par les entreprises, Solocal a, dès 2018, intégré dans son rapport de gestion sa Déclaration de performance extra-financière portant sur les principaux risques de gouvernance, sociaux, environnementaux ou sociétaux pertinents au regard de son activité.

Ces enjeux permettent à Solocal de déployer des politiques RSE qui mobilisent plus d'une vingtaine de Correspondants RSE dans toute l'entreprise. Ces politiques RSE sont suivies en 2019 avec notamment des indicateurs clés de performance (ICP).

Un suivi qualitatif des 8 enjeux est mis en place par la Direction RSE auprès des correspondants (membres de la Direction et opérationnels).

Pour la deuxième année, Solocal intègre dans son rapport de gestion sa Déclaration de performance extra-financière. En tant que société cotée s'y ajoutent les informations relatives à la lutte contre la corruption, l'évasion fiscale et le respect des droits de l'homme.

Un référentiel de reporting explicitant le périmètre et les indicateurs RSE publiés dans ce document d'enregistrement universel est disponible en annexe.

Depuis 2015, les données quantitatives sont recueillies via l'outil Reporting 21, plateforme de collecte et de traitement des informations extra-financières, qui permet de fiabiliser, commenter et tracer leur consolidation.

Dès 2016, le Cabinet De Saint Front a été désigné organisme tiers indépendant (OTI) pour réaliser la vérification des informations RSE en application des dispositions de la loi Grenelle II. En 2018 et 2019, il a été reconduit en tant qu'organisme tiers indépendant (OTI) pour évaluer la conformité et la sincérité des informations publiées par Solocal dans sa DPEF.

La DPEF comprend

Le modèle d'affaires de Solocal

Le schéma du modèle d'affaires de l'entreprise ainsi que l'exposé des éléments de contexte, d'organisation et de stratégie permettant d'en expliciter la compréhension, figurent dans le Rapport Intégré du Document d'Enregistrement Universel.

Les risques majeurs

Avec l'entrée en vigueur du nouveau règlement Prospectus (UE) 2017/1129 applicable depuis le 21 juillet 2019, la méthode d'identification des risques de manière hiérarchisée est décrite ci-après.

Les risques extra-financiers, identifiés depuis 2018, font l'objet d'un suivi afin de déployer une politique de long terme au sein de l'entreprise et auprès de ceux avec qui Solocal travaille au quotidien.

Les politiques et actions menées pour prévenir ou atténuer les risques ainsi que leurs résultats et indicateurs clés de performance. Chaque enjeu extra-financier fait l'objet d'une fiche.

Des annexes

Informations obligatoires
Note méthodologique
Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant.



Modèle d'affaires

(1) Source Factset, au 31/12/2019.
 (2) Dont 387 salariés en congés
 (3) TLV : télé-vente.
 (4) Pro forma des départs liés au PSE.
 (5) Haute Qualité Environnementale.
 (6) PagesJaunes.
 (7) Post application de IFRS 16.

Nos ressources Notre activité Notre création de valeur

Finance

- **341 MC** de capitalisation boursière⁽¹⁾
- **422 MC** d'endettement net
- **43 MC** d'investissements

Talents

- **3 546 effectif global** inscrit⁽²⁾
- **2 004 salariés**⁽⁴⁾ proches du client : commerciaux terrain, TLV, relation clients et support commercial⁽³⁾
- **Expertise digitale renforcée et méthode AGILE adoptée**

Contenus et Médias

- Du contenu local avec **5 M de professionnels référencés**
- **2 Mds de visites** sur PagesJaunes
- **Des partenariats stratégiques** avec l'ensemble des GAFAM

Plateformes tech

- Des **plateformes technologiques** développées en interne ou intégrées en mode SaaS
- Une capacité de **distribution à grande échelle des services digitaux**

Maillage territorial

- **6 centres régionaux** et **1 webfactory**

Environnement

- Consommation d'énergie des **datacenters** : **4 192 MWh**
- Consommation d'énergie des **bureaux** : **5 050 MWh**
- Flotte de **739 véhicules**



Finance

- Le **N°3** du marketing digital en chiffre d'affaires⁽⁴⁾ : **521 MC**
- EBITDA récurrent⁽⁷⁾ : **191 MC**
- Flux de trésorerie d'exploitation récurrents : **104 MC**

Talents

- Taux de **féménisation des cadres supérieurs** : **34,88 %** (+7,3 %)
- **2,9 % de la masse salariale** consacrée au budget formation
- Indice d'**engagement des collaborateurs** : **71 %** (-1 %)
- **Employabilité** : **57 %** des salariés interrogés déclarent que **Solocal leur permet de développer leurs compétences et employabilité** (+0,3 %)

Contenus et Médias

- Plus de **11 M d'avis**⁽⁶⁾
- **Trafic PagesJaunes** : **+ 19 %**
- Des **données propriétaires exclusives**, intentionnistes et géolocalisées

Plateformes tech

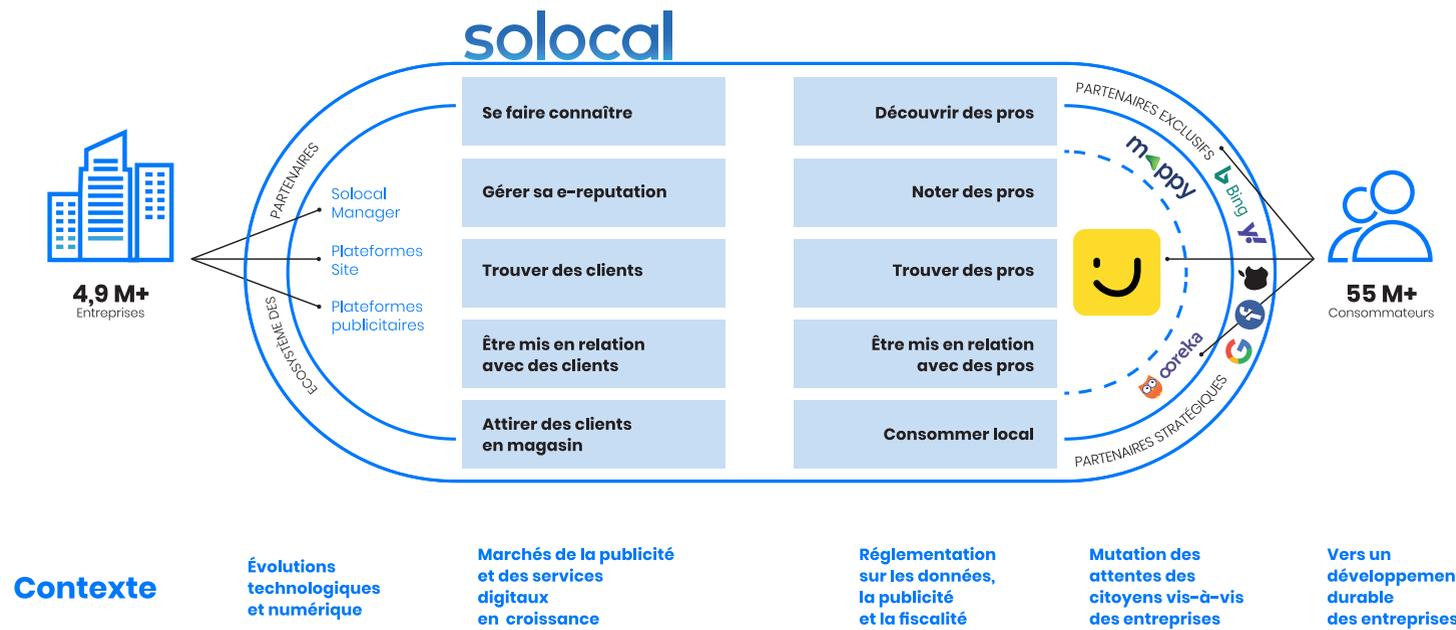
- Plus de **90 000 campagnes publicitaires** générées
- Génération de **leads à bas coût**
- **555 000 sites Web produits** dont plus de 15 000 en 2019

Maillage territorial

- Plus de **375 000 clients** sur tout le territoire
- **12 Ateliers Digitaux** qui ont permis de sensibiliser gratuitement 166 entreprises

Environnement

- **Émissions de CO₂**
 - bureaux : **- 34,35 % vs 2018**
 - data centers : **- 36,12 % vs 2018**
 - flotte de véhicules : **- 28,20 % vs 2018**
- **Émissions totales de CO₂** (en kgCO₂e/kWh) : **4 341 844** (-25 % vs 2018)
- **66 % de surfaces locatives** certifiées HQE⁽⁵⁾



Risques et enjeux extra-financiers

Pour identifier les principaux risques extra-financiers de l'entreprise, Solocal s'est appuyé sur deux outils :

- **l'analyse de matérialité** menée par la Direction RSE en 2017 auprès de diverses parties prenantes de Solocal. **40 interlocuteurs** ont été consultés, **24 collaborateurs** en interne et **16 représentants** de parties prenantes externes (entreprises clientes, utilisateurs des services de Solocal, collectivités publiques, fédérations professionnelles, journalistes, ONG...). **150 heures** de dialogue ont permis de prioriser les thèmes extra-financiers pour l'entreprise au regard des attentes de ses parties prenantes ;

- **la cartographie des risques de Solocal** menée par la Direction des Risques en 2018 et 2019, décrite au chapitre 2 du Document d'Enregistrement Universel.

Les résultats de ces deux dispositifs ont été croisés, complétés et discutés entre les équipes RSE et Risques. Les équipes se sont notamment assurées de couvrir l'ensemble des thématiques requises par la réglementation, mais aussi de prendre en compte l'activité de Solocal et le contexte financier et social actuel de l'entreprise.

Ces résultats ont été restitués auprès du Comité exécutif de Solocal, du Comité d'audit (pour la cartographie des risques) et du Comité stratégique (pour la RSE) du Conseil d'administration.

«Les enjeux extra-financiers poursuivis par Solocal continuent de tendre vers une réponse aux principaux risques RSE de l'entreprise. Ils contribuent également à nourrir la stratégie du Groupe»

Risques extra-financiers 2019

Gouvernance

Non-conformité informatique et liberté et RGPD (règlement européen sur la protection des données personnelles) / niveau de risque : majeur.

Cyber-risques et failles de sécurité IT / niveau de risque : majeur

Non-conformité à la loi Sapin 2 et risque de fraude de corruption / niveau de risque : majeur

Non-respect de la procédure achats / niveau de risque : modéré

Social

Manque de compétences clés / niveau de risque : modéré

Difficultés de recrutement / niveau de risque : modéré

Risques psychosociaux et obsolescence du DUER / niveau de risque : majeur

Absentéisme / niveau de risque : majeur

Difficulté de recrutement / niveau de risque : modéré

Fuite des talents / niveau de risque : modéré

Manque de compétences clés / niveau de risques : modéré

Sociétal

Concurrence d'acteurs émergents / niveau de risque : majeur

Déclin de l'audience directe vers PagesJaunes / niveau de risque : majeur

Pertinence de l'expérience utilisateur / niveau de risque : majeur

Qualité et fraîcheur du contenu sur PagesJaunes et Mappy / niveau de risque : modéré

Environnement

Risques liés à l'impact environnemental / niveau de risque : mineur

Enjeux extra-financiers 2018 et 2019

Promouvoir le respect et la sécurité des données personnelles

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

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

Accélérer la digitalisation des TPE/PME françaises et le développement des compétences digitales dans les territoires

Assurer une publication et un accès responsable des contenus

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

Promouvoir le respect et la sécurité des données personnelles

Solocal a fait de la protection des données personnelles, un élément essentiel au cœur de son activité pour assurer sa durabilité. Convaincu que « **Privacy is good for business** » Solocal s'est engagé à contribuer à un Internet de confiance.

Objectif

Maintenir des **délais de traitement significativement inférieurs** au délai légal maximal imposé par le **RGPD** (1 mois) dans le double contexte de complexification de demandes d'exercice des droits des personnes liées à la maturité croissante des personnes physiques sur les enjeux de protection des données personnelles, et de croissance générale des demandes de professionnels adressées aux Opérations Clients.



Engagements 2019

Garantir la conformité des traitements des données à caractère personnel et contribuer à l'élaboration de normes et bonnes pratiques sur la protection des données personnelles.

Sensibilisation des collaborateurs et de certains prestataires offshores particulièrement concernés par les traitements de données à caractère personnel et/ou à forts enjeux en matière de sécurité.

Instaurer une gouvernance interne pour faire de la sécurité du système d'information, l'affaire de tous.

Actions 2019

Participation aux réunions de travail avec la CNIL dans le cadre de l'élaboration des nouvelles lignes directrices en matière de cookies et autres traceurs. Conception de nouveaux projets stratégiques avec l'approche «Privacy by Design».

Deux formations spécifiques auprès des collaborateurs particulièrement impactés. Projet d'actions auprès des fournisseurs dès 2020.

Recrutement interne d'un RSSI pour prise de poste début 2020 suite au départ du RSSI en septembre 2019.

Risques liés à cet enjeu

- **Non-conformité informatique et liberté et RGPD.** Impacts en cas de survenance du risque : Contrôle de la CNIL et sanctions. / Dégradation de la notoriété.

- **Cyber-risques et failles de sécurité IT.** Impacts en cas de survenance du risque : Publication d'informations malveillantes sur les médias de l'entreprise (PagesJaunes, Mappy) / Non-conformité informatique et liberté et RGPD / Compromission de données / Pertes financières / Dégradation de la notoriété.

Nos indicateurs clés de performance



Délai de traitement des demandes de suppressions de données personnelles : **4,41 jours en 2019** (+ 58,1% par rapport à 2018)



Délai de traitement des demandes de modifications de données personnelles : **6,91 jours en 2019** (+ 8,3% par rapport à 2018)

Notre politique

Au-delà du respect des réglementations applicables en matière de protection des données personnelles (loi de 1978, RGPD, e-privacy, etc.), la position de Solocal est de tirer parti de la mise en conformité : « Privacy is good for business » car pour Solocal, cette réglementation est une opportunité de générer de la confiance chez ses clients et utilisateurs. C'est dans cette mesure que depuis 2011, Solocal a désigné un Data Protection Officer (ex-Correspondant Informatique et Libertés) et une équipe dédiée à la protection des données, en anticipant de 7 ans l'obligation réglementaire née avec le RGPD.

Avec son programme interne de mise en conformité avec le RGPD déployé dès juillet 2017, Solocal accompagne aussi ses clients TPE/PME et Grands Comptes dans leur mise en conformité en faisant de la protection des données personnelles un véritable argument commercial. L'entreprise, à l'écoute des utilisateurs, souhaite pouvoir faire bénéficier au tissu économique local sa bienveillance et son expertise sur le sujet.

À ce titre, ses médias, PagesJaunes, Mappy et Ooreka, ont obtenu la labellisation Digital Ad Trust, label interprofessionnel visant à évaluer et valoriser la qualité des sites qui s'engagent dans des pratiques publicitaires responsables à travers 5 critères définis :

- garantir le « brand safety », c'est-à-dire assurer aux marques la sécurité des environnements dans lesquels elles apparaissent ;
- optimiser la visibilité de la publicité en ligne ;

- lutter contre la fraude ;
- améliorer l'expérience utilisateur (UX) et maîtriser le nombre d'objets publicitaires par page ;
- mieux informer les internautes en matière de protection des données personnelles.

Avec pour objectif de sensibiliser 100 % des collaborateurs de l'entreprise en 2020, pour satisfaire une offre en adéquation avec les valeurs portées, Solocal s'est également engagé à former les fournisseurs les plus exposés dès le dernier trimestre 2019. Une veille législative et réglementaire continue de l'entreprise via l'adhésion à différents organismes (IAB France, GESTE, SRI) mais également par l'implication d'un Data Protection Officer (DPO) et de l'équipe dédiée dans les différents projets du groupe, permet à Solocal de mieux appréhender les évolutions réglementaires.

Solocal souhaite ainsi porter un Internet de confiance en contribuant à l'élaboration de bonnes pratiques et pour ce faire, participe activement aux consultations publiques organisées par la CNIL.

Notamment, Solocal a ainsi activement participé à la création d'un parcours de consentement type concourant à renforcer le contrôle des utilisateurs sur leurs données dans leur navigation. Ce parcours de consentement a été soumis à l'appréciation de la CNIL dans le cadre de la mise à jour de ses lignes directrices en matière de cookies et autres traceurs qui devraient être publiées d'ici début 2020.

Par ailleurs, Solocal pilote un programme de système de management de la sécurité de l'information (SMSI) pour assurer, notamment, la protection des données personnelles. Cette politique s'articule autour de quatre engagements :

- garantir la sécurité des systèmes d'informations de l'entreprise ;
- sensibiliser en continu les collaborateurs aux risques de sécurité des systèmes d'information ;
- protéger le patrimoine de l'entreprise ;
- consolider une gouvernance interne pour faire de la sécurité des systèmes d'information l'affaire de tous.



«Solocal s'est engagé à contribuer à un Internet de confiance»

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

Au-delà de la conformité aux lois et réglementations, et convaincue par le caractère vertueux de consolider une **gouvernance éthique et responsable**, Solocal s'attache à développer une politique prenant en compte les aspects RSE pour assurer la durabilité de l'entreprise.

Objectif

Former les nouveaux entrants à l'éthique en 2020



Risques reliés à cet enjeu

- **Non-conformité à la loi Sapin 2 et risque de fraude et corruption.**

Impacts en cas de survenance du risque : Contrôle de l'Agence Française Anticorruption et sanctions / Dégradation de la notoriété.

- **Non-respect de la procédure achats.**

Impacts en cas de survenance du risque : Non-optimisation des investissements / Risque de conflit d'intérêts ou de corruption.

Engagements 2019

Instaurer un système de partage de la valeur.

Mettre en place une nouvelle instance de représentation du personnel.

Promouvoir le dialogue avec les actionnaires.

Conformer l'entreprise à la loi Sapin 2.

Actions 2019

Attribution d'une centaine d'actions gratuites de Solocal à chaque salarié de l'entreprise en France.

Mise en place de nouvelles instances de représentation du personnel (Comité social et économique).

Création d'une Commission santé, sécurité et des conditions de travail centrale (CSSCTC) ainsi qu'une Commission santé, sécurité et conditions de travail locales (CSSCTL).

2 réunions de Comité consultatif d'actionnaires (CCA) avec des représentants des actionnaires individuels.

505 échanges avec des investisseurs institutionnels.

Mise à jour de la cartographie des risques de fraude et corruption.

Mise en place d'un Code de conduite ; d'une politique de sanction disciplinaire, d'un dispositif d'alerte professionnelle, d'un plan de formation pour 100 % des collaborateurs, d'un dispositif d'évaluation de l'intégrité des fournisseurs.

Déploiement d'une procédure d'alerte, d'une politique cadeaux et invitations, d'une procédure encadrant le conflit d'intérêts.

Partage de l'expertise développée sur la loi Sapin 2 auprès de l'AFA.

Nos indicateurs clés de performance



Évolution du nombre de réunions avec les actionnaires en 2019 vs 2018 :

+ 304 %
par rapport à 2018 (505 réunions en 2019 vs 125 réunions en 2018)



Pourcentage des collaborateurs formés aux enjeux éthiques et anticorruption (loi Sapin 2) :

100 %
des collaborateurs éligibles en 2019

Notre politique

En 2019, la politique de Solocal visant à consolider une gouvernance éthique et prenant en compte les aspects RSE pour assurer la durabilité de l'entreprise s'est incarnée autour de :

1) La promotion du dialogue social et du partage de la valeur

Portée par l'engagement du Directeur général et du Comité exécutif, l'entreprise fait de la promotion du dialogue social et du partage de la valeur une priorité.

Cette démarche, favorisée par la mise en place de nouvelles instances de représentation du personnel (Comité social et économique), prend mieux en compte les enjeux des territoires compte tenu de la réorganisation locale de l'entreprise et de l'intensité du dialogue social en 2018. En parallèle du CSE et au-delà de la loi, une Commission santé, sécurité et des conditions de travail centrale (CSSCTC) ainsi qu'une Commission santé, sécurité et conditions de travail locales (CSSCTL) ont été créées en 2019. Solocal ayant une présence territoriale forte, des réunions de représentants de proximité ont été mises en place et des commissions métiers (commerciaux télévente, commerciaux terrain, collaborateurs sédentaires) couvrent leurs différentes spécificités. Afin d'assurer la promotion du dialogue social et du partage de la valeur, l'entreprise :

- met en place un dispositif d'enquête interne directe auprès de tous les collaborateurs qui est reconduit annuellement (cf. – enjeu social « Renforcer l'engagement des collaborateurs et l'attractivité de Solocal » de la présente Déclaration de performance extra-financière) ;
- organise un échange mensuel avec la Direction générale (en présentiel et

via visioconférences) pour l'ensemble des collaborateurs. Cet échange est l'occasion de revenir sur les derniers faits marquants, de partager les évolutions produits et marketing mais également de valoriser les collaborateurs ;

- développe un dispositif de partage de la valeur qui comprend l'attribution d'une centaine d'actions gratuites de Solocal à tous les salariés de l'entreprise en France.

2) La promotion du dialogue avec les actionnaires

Afin de renforcer le dialogue avec les actionnaires et promouvoir l'engagement à long terme des investisseurs, les membres du Conseil d'administration ainsi que l'ensemble de l'équipe dirigeante portent une attention particulière à la relation avec les actionnaires, individuels et institutionnels.

Cette politique est pilotée par la Direction des Relations investisseurs en lien avec le Président du Conseil d'administration de l'entreprise.

À ce titre, la Direction des Relations investisseurs anime les échanges avec les actionnaires et investisseurs via des outils dédiés (ligne téléphonique, mails, page internet, formulaire de contact...) et des rencontres bilatérales (Comités consultatifs des actionnaires, journée investisseurs, réunions avec les institutionnels, ou à l'occasion de conférences).

3) Le déploiement d'une politique éthique et anticorruption pour tous les collaborateurs et managers

Afin d'accompagner la transformation culturelle de l'entreprise, Solocal a déployé une

politique éthique globale en 2019 et affirmé, au travers de son Code de conduite, ses 4 principes éthiques : Confiance, Transparence, Intégrité et Respect.

Portée par la Référente Éthique, désignée en octobre 2018 au sein de la Direction Relations institutionnelles, RSE, Éthique et Risques, ce programme consiste notamment à mettre en œuvre la conformité de l'entreprise à l'égard de la loi Sapin 2 (relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique).

Cette loi engage les entreprises, qui ont au moins 500 collaborateurs et qui réalisent un chiffre d'affaires supérieur à 100 millions d'euros, à mettre en place un programme de conformité anticorruption via 8 obligations légales :

- une cartographie des risques de corruption
- un Code de conduite pour définir et illustrer les différents comportements à adopter ou à proscrire
- une politique de sanctions disciplinaires
- un dispositif d'alerte pour recueillir les manquements au Code de conduite et toute atteinte grave à l'intérêt des biens et des personnes de l'entreprise, ouvert également aux personnes extérieures
- un plan de formation des collaborateurs
- une évaluation de l'intégrité des tiers (clients, utilisateurs, fournisseurs, partenaires...)
- des procédures de contrôles comptables pour éviter la corruption
- un dispositif permanent de contrôle et d'évaluation interne des mesures mises en œuvre.

Bien plus qu'une obligation légale, la lutte contre la corruption mais également la fraude sont une priorité

pour Solocal qui pratique une tolérance zéro en la matière.

En 2018, Solocal avait initié le déploiement de son programme de conformité à la loi Sapin 2 en établissant sa cartographie des risques de fraude et corruption et en désignant une Référente Éthique.

En 2019, ce déploiement s'est accéléré avec :

- une mise à jour de la cartographie des risques de fraude et corruption de l'entreprise présentée devant le Comité exécutif ;
- un Code de conduite présenté devant les CSE et Délégation Unique du Personnel (DUP) des filiales. Annexé aux règlements intérieurs de chacune de filiales, ce Code de conduite a pour objectif d'assurer

le respect de règles claires et reconnues de tous ;

- une politique de sanctions disciplinaires intégrée dans les règlements intérieurs des filiales ;
- un dispositif d'alerte professionnelle à disposition de chaque collaborateur et manager, pour remonter de manière confidentielle et en dehors des systèmes d'information de Solocal, toute atteinte grave à l'intérêt des biens et des personnes de l'entreprise ;
- un plan de formation pour sensibiliser et former tous les collaborateurs et managers, aux problématiques liées à la corruption mais également à la fraude ;
- un dispositif d'évaluation des tiers de l'entreprise en particulier de ses 100 premiers fournisseurs (en termes de montants de charges

externes) qui ont été évalués sous l'angle éthique et RSE avec l'aide de l'organisme spécialisé Ecovadis. Par ailleurs, Solocal a également déployé auprès de tous les collaborateurs et managers :

- une procédure d'alerte
- une politique cadeaux et invitations
- une procédure encadrant le conflit d'intérêts.

Enfin et comme en 2018, Solocal a bénéficié de l'expertise et de l'accompagnement du pôle d'appui aux acteurs économiques de l'Agence Française Anticorruption (AFA) autour de quatre ateliers techniques qui se sont tenus en 2019 afin de confronter la vision de l'entreprise et l'enrichir avec les meilleures pratiques attendues.



«Solocal s'attache à développer une politique prenant en compte les aspects RSE pour assurer la durabilité de l'entreprise»

Accompagner la mutation des emplois et des compétences

La réussite de Solocal repose essentiellement sur l'expérience, l'expertise et les compétences de ses collaborateurs : assurer l'adéquation entre leurs compétences et les besoins évolutifs de l'activité de l'entreprise est un véritable enjeu de compétitivité.

Dans le prolongement du plan de transformation lié à la stratégie, l'accompagnement par la formation est, du point de vue de l'entreprise, crucial pour assurer l'employabilité des salariés tant dans leurs évolutions internes que dans la valorisation de leurs compétences en externe.

Objectif

Progression du taux de collaborateurs estimant que l'entreprise leur permet de développer leurs compétences et leur employabilité



Risques liés à cet enjeu

• **Difficultés de recrutement.**
Impacts en cas de survenance du risque : Non-exécution du projet stratégique Solocal 2020 / Baisse de la compétitivité / Coûts additionnels.

• **Manque de compétences clés.**
Impacts en cas de survenance du risque : Non-exécution du projet stratégique Solocal 2020 / Baisse de la compétitivité / Coûts additionnels.

Nos indicateurs clés de performance



Évolution en pourcentage des collaborateurs de Solocal ayant répondu à l'enquête d'opinion interne (en janvier 2020 pour l'année 2019) :

85,9 %
(+7,4 % par rapport à 2018)



Évolution en pourcentage des collaborateurs ayant répondu à l'enquête d'opinion interne en janvier 2020 **qui estiment que l'entreprise leur permet de développer leurs compétences et leur employabilité :**

56,9 %
(+ 0,3 % par rapport à 2018)

Engagements 2019

Rediscuter l'accord sur la politique de gestion des emplois et des compétences (GPEC) / Mettre en place une nouvelle instance de représentation du personnel.

Actions 2019

Présentation du bilan de l'accord auprès de la commission de suivi (juin 2019).

Présentation du diagnostic GPEC auprès de la commission de suivi ainsi qu'au CSE (novembre 2019).

Ouverture des négociations en vue du renouvellement de l'accord.

Effectifs et congé de mobilité :

Effectif ETP au 31 décembre 2019 : 2 731,80 (- 8,9 % par rapport à l'année 2018).

113 salariés impactés par le volet social du projet de transformation.

95 premiers rendez-vous (dont 50 % en présentiel).

296 rendez-vous supplémentaires pour accompagner les collaborateurs concernés dont 50 % en présentiel.

8 réunions de la commission de suivi en 2019.

Mettre en œuvre le plan de formation autour de 4 priorités :

- la compréhension du projet « Solocal 2020 » ;
- l'accompagnement des chantiers prioritaires de transformation ;
- l'adaptation des compétences liées aux évolutions des métiers et des organisations ;
- l'accompagnement du management porteur de la nouvelle culture d'entreprise.

Présentation au Comité exécutif, à la commission formation et au CSE du plan de formation 2019.

Formation technique « Move to Cloud » auprès de 56 personnes.

Formation à la nouvelle offre de solutions digitales auprès de la Direction commerciale.

Formation à l'Éthique et l'anticorruption (loi Sapin 2) pour 100 % des collaborateurs éligibles.

Indicateurs :

Nombre moyen d'heures de formation/collaborateur formé : 32,5 heures (-38,7 % par rapport à l'année 2018).

Part de la masse salariale pour le budget formation : 2,90 % (- 10,4 % par rapport à l'année 2018).

Déployer le nouveau modèle de leadership auprès de l'ensemble des managers.

Déploiement du parcours managers auprès de 169 managers de la Direction commerciale formés.

Notre politique

En 2019, la politique de l'entreprise à l'égard de l'accompagnement à la mutation des emplois et compétences s'est portée sur :

1) La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

Formalisée dans un accord collectif, la GPEC a pour but d'accompagner l'évolution des emplois et des compétences à trois ans sur la base d'un diagnostic annuel. Ce diagnostic est présenté à la commission GPEC et en CSE et est au cœur du dialogue social de l'entreprise qui par ce biais :

- identifie les emplois en « évolution majeure de compétences », en « croissance » et en « décroissance » ;
- met en œuvre les dispositifs d'accompagnement de ces évolutions, notamment via une large proposition de formations afin d'assurer la reconversion ou l'adaptation, que celles-ci aient lieu au sein de l'entreprise ou dans le cadre d'une mobilité externe.

Par ailleurs, l'entreprise a défini, en 2019, des orientations stratégiques ayant un impact sur des emplois et activités en décroissance ou en évolution.

Ainsi, un 3e avenant à l'accord GPEC de 2016, a établi les conditions de départ dans le cadre d'un congé de mobilité de 122 salariés occupant des postes impactés. Les collaborateurs concernés par ce congé de mobilité bénéficient des mêmes conditions que celles définies en 2018, notamment formation, aide à la création d'entreprise et au repositionnement professionnel.

2) Un plan de formation présenté et discuté en Comité exécutif, à la commission formation et au Comité d'entreprise. Ce plan permet de construire une politique de formation.

Dans ce cadre, l'entreprise veille à :

- soutenir ses enjeux économiques ;
- accélérer l'évolution professionnelle et développer l'employabilité ;
- accompagner la transformation culturelle et managériale ;
- promouvoir un système d'apprentissage centré sur un partage proactif qui profite à tous ;
- moderniser et innover dans le domaine de la formation.

3) Le déploiement d'un nouveau modèle de leadership auprès de l'ensemble des managers.

Dans la prolongation du contexte de transformation organisationnelle, l'entreprise poursuit l'appropriation de son nouveau modèle de leadership en lien avec les valeurs portées par l'entreprise. À ce titre, cette évolution a été présentée en CSSCT et en CSE. Afin de porter ce nouveau modèle de management, les outils d'évaluation annuelle des comportements managériaux ont été ajustés en conséquence.



«La réussite de Solocal repose essentiellement sur l'expérience, l'expertise et les compétences de ses collaborateurs»

Favoriser un cadre de travail agréable pour tous

Solocal connaît des phases de transformations profondes (Plan de Sauvegarde de l'Emploi de 2013, Plan de Départs Volontaires de 2015, Plans de mobilité 2018 et 2019) induisant des tensions organisationnelles et des motifs d'inquiétudes pour les collaborateurs.

Conscient des conséquences qu'un tel contexte peut avoir sur la qualité de vie au travail, Solocal suit une politique visant à favoriser le développement d'un cadre de travail agréable pour tous contribuant à faciliter l'atteinte de ses objectifs sociaux et économiques.

Objectif

Progression du taux de collaborateurs de Solocal estimant être satisfaits du respect avec lequel ils sont considérés

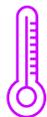


Risques liés à cet enjeu

- **Psychosociaux et obsolescence du DUER.** Impacts en cas de survenance du risque : Augmentation de l'absentéisme / Dégradation des conditions de travail / Non-conformité du DUER et sanctions.

- **Absentéisme.** Impacts en cas de survenance du risque : Augmentation de la cotisation de la prévoyance / Dégradation des conditions de travail / Désorganisation des services.

Nos indicateurs clés de performance



Taux d'absentéisme maladie et évolution en pourcentage du taux d'absentéisme maladie :

7,55 %
(- 14,7 % par rapport à 2018)
ce taux comprend les salariés en congés mobilité en 2019



Évolution en pourcentage des collaborateurs de Solocal ayant répondu à l'enquête d'opinion interne en janvier 2020 estimant être satisfaits du respect avec lequel ils sont considérés :

75,8 %
(- 2,4 % par rapport à 2018)

Engagements 2019

Mettre en place une politique contre l'absentéisme.

Prévenir les situations à risque.

Actions 2019

Ouverture de la négociation obligatoire sur la qualité de vie au travail avec les organisations syndicales.

Dans ce cadre, Solocal a organisé des groupes de travail sur l'absentéisme avec un prestataire spécialisé et les représentants du personnel. La restitution des pistes de solutions est prévue en janvier 2020.

Mise en place de démarches de prévention primaire avec les CSSCT locales (Commissions santé, sécurité et conditions de travail) et les représentants de proximité.

Travail de fond sur la prévention primaire avec des plans d'actions et la mise en place d'indicateurs.

Mise à jour du DUER (Document unique d'évaluation des risques).

Notre politique

En 2019, la politique visant à favoriser le développement d'un cadre de travail agréable pour tous a reposé sur :

1) La lutte contre l'absentéisme

Dans un contexte national où il progresse, l'absentéisme est un enjeu pour l'entreprise. Chez Solocal, il existe un processus destiné à favoriser la reprise du travail des collaborateurs de retour après un arrêt maladie longue durée. La lutte contre l'absentéisme constitue l'un des sujets majeurs traité dans le cadre de la négociation obligatoire sur la qualité de vie au travail et fait l'objet de groupes de travail avec les partenaires sociaux.

2) La prévention des situations à risque et notamment des risques psychosociaux (« RPS »)

Afin d'accompagner le plan de transformation de Solocal, l'entreprise :

- détecte en mode pluridisciplinaire (ressources humaines, salariés, médecin) des situations de travail qui exposent aux RPS ;
- propose un dispositif d'écoute et de soutien, afin d'apporter des solutions opérationnelles facilitant l'exercice du travail ;
- suit des actions de prévention dans le cadre réglementaire des CSSCT (Commissions santé, sécurité et conditions de travail) sous l'égide du pôle QVST (qualité de vie et santé au travail).

Dans la continuité de ces actions, Solocal souhaite engager un plan d'actions au niveau national afin de lutter contre les RPS. À ce stade, l'entreprise expérimente des démarches de préventions

primaires individuelles (avec les CSSCT locaux et les représentants de proximité) et collectives (test pilote sur le nouvel outil de la télévente sur les appels poussés).

3) Une démarche d'amélioration de la qualité des bureaux de l'entreprise

Décrite dans l'enjeu environnemental de la présente Déclaration de performance extra-financière, cette politique contribue à offrir de meilleures conditions de travail aux collaborateurs.

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

Pour assurer la pérennité et le développement des activités de l'entreprise, Solocal souhaite attirer et fidéliser des collaborateurs de tout horizon et aux expertises pointues et complémentaires. Un défi d'autant plus difficile à relever dans le domaine compétitif du numérique.

Objectif

Progression du taux de féminisation du top management

Risques liés à cet enjeu

- **Difficultés de recrutement.**

Impacts en cas de survenance du risque : Non-exécution du projet stratégique Solocal 2020 / Baisse de la compétitivité / Coûts additionnels.

- **Fuite des talents**

Impacts en cas de survenance du risque : Non-exécution du projet stratégique Solocal 2020 / Baisse de la compétitivité / Coûts additionnels / Perte de compétences clés

- **Manque de compétences clés.**

Impacts en cas de survenance du risque : Non-exécution du projet stratégique Solocal 2020 / Baisse de la compétitivité / Coûts additionnels.

Nos indicateurs clés de performance



Niveau d'engagement exprimé par les salariés de Solocal ayant répondu à l'enquête d'opinion interne en janvier 2020 :

71 %
(- 1,4 % par rapport à l'année 2018)



Taux de féminisation du top management :

34,88 %
(+ 7,3 % de femmes Directeurs par rapport à l'année 2018)



Engagements 2019

Mettre en place des partenariats écoles.

Renforcer la marque employeur.

Promouvoir la diversité femmes – hommes.

Actions 2019

Participation à 3 forums écoles (Léonard de Vinci, PPA), 2 salons (Emploi des Jeunes, ICN Business School), Deux Job Dating (JAE Lille, Sup Career Groupe INSEEC) et 1 Portes Ouvertes (ICN Business School).

Participation à 4 Job Dating Pôle Emploi (3 à Roubaix, 1 à Boulogne).

Mise en place de Comités de managers locaux, chaque mois depuis juin 2019 sur chaque centre régional de Solocal, sous la responsabilité du Responsable des Ressources Humaines local.

Déploiement d'initiatives type « After work » pour créer un moment convivial entre collègues des Directions de centres régionaux.

Mise en place de journées « événements » avec des activités sportives locales et showroom de vente sur le centre régional.

Signature d'un partenariat avec « Welcome to the Jungle », plateforme de marque employeur

Intégration d'un critère de taux de féminisation du top management dans le calcul de la part variable du Directeur général.

Définition d'un processus de recrutement prévoyant que les cabinets de recrutement qui travaillent avec Solocal doivent retenir au moins 1 femme sur 3 personnes dans les candidats présélectionnés, quand possible. À compétences égales, le recrutement d'une femme est privilégié.

Notre politique

Solocal poursuit sa politique en faveur de son attractivité auprès des salariés et candidats à l'emploi. Cette politique repose sur :

1) La gestion des talents

Afin d'attirer et fidéliser les talents, l'entreprise :

- met en place des partenariats avec des écoles au niveau local et national;
- assure une présence à différents événements (forum des écoles notamment);
- partage l'expertise de ses collaborateurs et managers auprès d'étudiants ;
- travaille au renforcement de sa marque employeur.

2) L'amélioration de l'engagement des collaborateurs

Afin d'identifier et valoriser le travail des différentes équipes, l'entreprise :

- identifie les forces et faiblesses de son organisation et du climat interne par le biais d'une enquête d'opinion, menée depuis plusieurs années auprès de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise ;
- met en œuvre un dispositif de rétention des talents (identification des postes clés, détection et fidélisation des talents dont plan de rétention, plan de succession).
- professionnalise son management de proximité grâce au déploiement de programmes de formations managériales dédiés.

3) Le soutien d'initiatives sociétales

Afin de développer l'engagement des salariés, l'entreprise :

- promeut l'engagement bénévole des salariés dans le cadre du Téléthon ;
- accompagne une initiative innovante conduite en partenariat

avec l'APELS (Agence pour l'éducation par le sport) visant à recruter des jeunes sportifs issus de quartiers prioritaires au sein du centre régional de Lille ;

- valorise les initiatives des collaborateurs visant à partager leurs expertises auprès des différents partenaires de Solocal (institutionnels locaux, partenaires privés et sphère académique).

4) La promotion de la diversité femmes/hommes :

Afin de promouvoir la diversité femmes / hommes, l'entreprise s'engage pour l'égalité salariale entre les femmes et les hommes. Solocal, au sein de sa filiale la plus importante (plus de 2 500 personnes), a un index d'égalité salariale entre les femmes et les hommes de 86 points (cf. dispositions issues de la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 et du décret n°2019-15 du 8 janvier 2019 applicables aux entreprises de plus de 1 000 salariés en termes de transparence sur les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes).

Par ailleurs, le critère du taux de féminisation du top management est intégré dans le calcul de la part variable du Directeur général. En outre, le processus de recrutement prévoit que les cabinets de recrutement qui travaillent avec Solocal doivent retenir au moins 1 femme sur 3 personnes dans les candidats présélectionnés. À compétences égales, le recrutement d'une femme est privilégié.



«Solocal souhaite attirer et fidéliser des collaborateurs de tout horizon et aux expertises pointues et complémentaires»

Accélérer la digitalisation des TPE/PME françaises et le développement des compétences digitales dans les territoires

Avec seulement 11 % des PME françaises utilisant les outils numériques au quotidien⁽¹⁾, le degré de maturité numérique des entreprises du territoire est très hétérogène. Cette faible adoption d'Internet est un risque de perte de compétitivité pour les territoires français. Aussi, et pour contribuer à l'inclusion numérique, **Solocal veut être un partenaire de confiance qui dynamise la vie locale** à travers son partage d'expertise du digital.

Objectif

Progression du nombre d'entreprises sensibilisées au numérique



Risque relié à cet enjeu

- **Concurrence d'acteurs émergents.**
Impacts en cas de survenance du risque : Perte de clients / Perte de chiffre d'affaires et de parts de marché.

Nos indicateurs clés de performance



Nombre d'ateliers digitaux mis en place :
12 (nouauté en 2019)
(- 1,4 % par rapport à l'année 2018)



Nombre d'actions partenariales autour de nos implantations locales :
5

Engagements 2019

Acculturer au numérique et partager son expertise digitale à travers des ateliers digitaux et diagnostics.

Rassembler et communiquer autour de l'expertise digitale des « Solocal Business Tour ».

Valoriser le territoire et la transformation numérique à travers des actions partenariales.

Soutenir des initiatives sociétales nationales.

Actions 2019

Déploiement de 12 ateliers digitaux (CCI Angoulême, Mairie de Courbevoie, Ateliers Numériques Google Rennes, Ateliers Numériques Google Nancy, CCI Hauts-de-Seine, Eurekatech Maison de l'entreprendre d'Angoulême).

Sensibilisation gratuite au numérique de 166 entreprises en 2019 grâce aux Ateliers Digitaux.

Organisation du Solocal Business Tour à Nancy à l'occasion duquel 2 partenariats écoles ont pu être poursuivis : IAE de Nancy et ICN Business School.

Organisation du Solocal Business Tour à Lyon, Marseille et Nantes.

Mise en place de partenariats avec la CCI de Charente, la CCI des Hauts de Seine, la CCI Ile-de-France, Digital Aquitaine et le pôle de compétitivité angoumoisain Eurekatech.

Santé publique : partenariats avec l'AFM Téléthon, France Alzheimer.

Inclusion numérique : mécénat avec Emmaüs Connect.

⁽¹⁾ Étude de l'AFNIC sur la présence en ligne des TPE/PME, 2018.

Notre politique

Afin de contribuer à l'inclusion numérique des petites et moyennes entreprises, des personnes en reconversion professionnelle et le développement des compétences numériques dans les territoires, Solocal poursuit la mise en place d'une politique collaborative et partenariale avec les écosystèmes locaux institutionnels et économiques (chambres consulaires, collectivités territoriales, associations, acteurs économiques du territoire) au travers de :

1) L'acculturation au numérique des entreprises :

À cet effet, Solocal :

- rassemble et communique autour de son expertise digitale, à travers des « Solocal Business Tour » itinérants, afin de développer les liens institutionnels et académiques dans les territoires mais également offrir aux acteurs locaux la possibilité de bénéficier de l'expertise de Solocal à travers des diagnostics digitaux ;
- acculture et partage son expertise digitale à travers des modules pédagogiques en présentiels dispensés entre autres par nos coachs digitaux sur le territoire.

2) La valorisation des territoires

Afin de valoriser des territoires et sa transformation numérique, Solocal initie des actions partenariales avec des acteurs institutionnels locaux. Solocal souhaite notamment contribuer à la dynamisation de la vie locale autour principalement de ses 6 centres régionaux (Bordeaux, Boulogne-Billancourt, Lille, Lyon, Nancy, Rennes) et de sa webfactory d'Angoulême.

3) Le soutien d'initiatives sociétales nationales

Afin de dynamiser la vie locale, Solocal met à la disposition de grandes causes nationales son expertise digitale. À ce titre, Solocal accompagne :

- les causes nationales relatives à la santé publique (partenariats avec l'AFM Téléthon, France Alzheimer) soutenues historiquement par l'intermédiaire de ses médias (PagesJaunes et Mappy) et leur capacité à s'adresser au plus grand nombre de Français
- les causes nationales relatives à la lutte contre l'exclusion digitale afin de favoriser l'inclusion numérique et permettre à chacun d'accéder aux mêmes moyens d'information grâce à Internet (mécénat Emmaus Connect).



«Solocal veut être un partenaire de confiance qui dynamise la vie locale à travers son partage d'expertise du digital»

Assurer une publication et un accès responsables des contenus

Solocal poursuit l'ambition de fournir un accès à des contenus de qualité afin de garantir aux utilisateurs de ses services digitaux (PagesJaunes notamment) la meilleure expérience pour choisir le bon professionnel et développer une relation de confiance avec lui. En menant une politique responsable dans la conception et l'appropriation de ses services digitaux par les entreprises et les utilisateurs, Solocal se donne pour mission de dynamiser la vie locale. Cet engagement porte sur tous les contenus informatifs et publicitaires produits et diffusés sur les plateformes de Solocal et sur les médias partenaires

Objectif

Progression de la note de satisfaction



Risques liés à cet enjeu

- **Déclin de l'audience directe vers PagesJaunes.**
Impacts en cas de survenance du risque : Perte d'audience / Dépendance aux audiences indirectes / Difficulté à monétiser l'audience.

- **Pertinence de l'expérience utilisateur, qualité et fraîcheur du contenu sur PagesJaunes et Mappy.**
Impacts en cas de survenance du risque : Chute de l'audience / Insatisfactions des utilisateurs entraînant une baisse de contacts qualifiés pour les clients.

Nos indicateurs clés de performance



7,3/10

est la note de satisfaction des utilisateurs de PagesJaunes.fr (-1% par rapport à l'année 2018)

Engagements 2019

Processus qualité et contrôle de base.

Actions 2019

Contrôle des inscriptions faites en direct sur PagesJaunes.fr ou auprès de ses services clients pour éviter l'introduction de fausses informations sur ses supports (via algorithmes et croisements de bases de données) des 450 000 nouvelles entreprises référencées en 2019, parmi 4 830 000 pros en parution.

Augmentation à 2,5 millions des mises à jour de nos bases de données par mois en moyenne.

Réduction du temps des délais de mise en ligne de nos contenus, de 2 jours en 2018, à 6 heures en moyenne fin 2019.

Réalisation de tests mensuels de fiabilité de nos contenus en parution par échantillonnage.

Renouvellement du partenariat de contenus avec Bing prenant en compte des indicateurs couvrant les axes qualité suivants : exhaustivité de la base, richesse des contenus, qualité et fraîcheur de la base. Des mesures sont effectuées à minima tous les deux mois depuis mars 2019 pour objectiver la qualité des contenus de notre base de données.

Enrichissements des contenus.

Nombre d'avis modérés consultables sur PagesJaunes.fr : 10 858 983 avis au 31/12/2019.

Assurer une meilleure transparence pour l'utilisateur final.

Développement de Solocal Manager qui permet aux professionnels, un accès à toutes leurs informations locales.

Notre politique

Afin de répondre au plus près aux attentes des utilisateurs en quête de toujours plus de pertinence dans leurs parcours et recherches locales sur Internet, Solocal s'appuie sur une équipe interne de près de 20 personnes et d'une quarantaine de prestataires externes dédiés à la production et la gestion des contenus de son média PagesJaunes.fr. Solocal référence en matière de contenus sur les professionnels en France, déploie 3 axes stratégiques afin d'assurer une publication et un accès responsables à ces contenus.

1) L'enrichissement des sources de contenus sur les professionnels :

Solocal travaille en étroite collaboration avec plusieurs partenaires et fournisseurs de bases de données qualifiés dans leurs domaines, pour répertorier toutes les entreprises françaises de chaque secteur d'activité et enrichir leurs profils avec des contenus utiles et fiables.

À ce titre, Solocal améliore continuellement, ses contenus grâce aux données publiques disponibles en open data auprès d'organismes d'État, de collectivités territoriales et de services publics comme :

- les répertoires SIRENE, le BODACC, le RCS (Registre du Commerce et des Sociétés) pour les entreprises,
- les fichiers AMELI et ADELI pour les praticiens de santé,
- les organismes AFNOR Certification, Qualibat et Quali ENR pour les

entreprises bénéficiant des certifications de qualité,

- AtoutFrance, pour l'immatriculation des opérateurs de voyages et des hébergements touristiques, etc. ;

Solocal intègre également, en qualité d'éditeur d'un annuaire universel, les données mises à disposition par des opérateurs télécom ; Il enrichit aussi ses contenus verticaux et transactionnels grâce aux informations fournies par ses partenaires privés (Egencia/Commencia, KelDoc, La Fourchette, Le Ciseau) et réalise un suivi régulier d'indicateurs de performance et d'engagement sur la qualité des contenus de ses bases de données.

En 2020, Solocal va conforter sa politique en mettant en place de nouveaux tableaux de bord pour suivre en temps réel l'évolution quantitative et qualitative des contenus référencés dans ses services et les produits de ses clients, en complément des sondages plus qualitatifs déjà en place.

2) Le contrôle continu des contenus

Pour permettre d'assurer continuellement la pertinence et l'intégrité des entreprises que Solocal référence, celles-ci sont classées selon quatre niveaux de criticité, auxquels s'appliquent des vérifications spécifiques permettant notamment de fiabiliser la réalité de l'activité ainsi que le droit du professionnel de s'inscrire sous une catégorie professionnelle précise.

Ce contrôle s'effectue par des appels mensuels d'échantillons d'entreprises pour vérifier la fraîcheur et la fiabilité de leurs coordonnées et de leurs contenus, et les compléter ou les corriger le cas échéant.

Cette politique a vocation à s'intensifier pour 2020, pour améliorer encore la fiabilité des 5 millions d'entreprises référencées dans nos services digitaux.

3) L'accès aux contenus

Afin de garantir l'accès à ses contenus, Solocal :

- permet à ses clients professionnels et à l'ensemble des entreprises françaises, un accès à leurs propres contenus via leur espace client Solocal Manager. Cette initiative est guidée par la recherche d'une expérience de navigation optimale et responsable mais également par la possibilité pour les professionnels de pouvoir consulter, adapter et enrichir leurs profils locaux sur nos médias digitaux et nos partenaires ;
- s'engage, conformément à l'article 106 de la loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016 et à son décret d'application du 25 juillet 2019 sur l'obligation d'accessibilité numérique à l'égard des entreprises de plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires, à mettre en conformité, en 2020, l'ensemble de ses services digitaux et médias afin qu'ils soient accessibles aux utilisateurs de ses services en situation de handicap.



«Solocal poursuit l'ambition de fournir un accès à des contenus de qualité»

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

En vue de contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique, Solocal intègre dans sa transformation l'optimisation des ressources utilisées pour développer ses activités digitales. Représentant pourtant encore 10,9 % de chiffres d'affaires, Solocal s'est engagé en 2019 à l'arrêt total de son activité d'annuaires imprimés pour 2020. Ce choix stratégique rejoint un enjeu environnemental porté par l'entreprise pour accompagner les entreprises du territoire vers une transformation numérique durable et responsable.

Objectif

Maintenir la baisse des émissions globales liées à la flotte automobile et aux bureaux



Risque relié à cet enjeu

- **Risques liés à l'impact environnemental.**
Impacts en cas de survenance du risque : Baisse de l'efficacité énergétique / Augmentation des émissions de gaz à effet de serre / Non-maîtrise des coûts / Dégradation de la notoriété et de la marque employeur.

Nos indicateurs clés de performance



Évolution des émissions liées à la flotte automobile (en tonnes équivalent CO₂/véhicule) : **+ 2,2 % (2,894 tonnes équivalent CO₂/véhicule pour l'année 2019 vs 2,832 pour l'année 2018)**. Cette légère hausse s'explique par l'augmentation en moyenne du nombre de kilomètre parcouru par véhicule en raison de la nouvelle organisation commerciale (répartition par centres régionaux, réduction des effectifs).



Évolution de l'impact carbone des bureaux (en kg équivalent CO₂) : **- 34,35 % (385 987 kgCO₂ pour l'année 2019 vs 587 922 kgCO₂ pour l'année 2018)**



Évolution de l'impact carbone des data centers (en kWh équivalent CO₂) : **- 36,12 % (239 365 kWh équivalent CO₂ pour l'année 2019 vs 374 715 kWh équivalent CO₂ pour l'année 2018)**

Engagements 2019

Abandonner progressivement le tout diesel.

Optimiser les surfaces locatives et améliorer la qualité environnementale de parc immobilier de l'entreprise.

Limiter la consommation de papier et diffuser les annuaires aux personnes qui le souhaitent.

Migrer les data centers vers le cloud.

Actions 2019

Nombre véhicules essence au lieu de diesel : parmi les 739 véhicules qui constituent le parc, 4 véhicules essence hybrides, 10 véhicules essence et 17 autres véhicules essence actuellement en commande.

Résiliation de 4 383 m² de bureaux fin 2019.

Réduction de la surface locative moyenne.

Déménagement des bâtiments d'Angoulême vers de nouveaux locaux certifiés HQE et RT 2012 dits « la factory ».

Diminution du nombre d'annuaires distribués et imprimés (en baisse de 20,4 %).

Migration vers le cloud de 100 % de nos infrastructures et systèmes.

Décommissionnement de 750 machines (VM, hyperviseurs, serveurs physiques...).

Arrêt définitif du data center de Rennes Goupillais le 31 décembre 2019.

Notre politique

Le bilan carbone 2018 de Solocal SA a permis de constater une baisse des émissions de gaz à effet de serre de près de 41 %, principalement portée par la transformation digitale et la baisse du nombre d'annuaires imprimés.

La politique d'optimisation des consommations d'énergie et des ressources de Solocal est principalement portée par la Direction de l'Immobilier, composée de 7 personnes dont 2 notamment en charge de la collecte des émissions de gaz à effet de serre induites par les consommations des bâtiments et de la flotte automobile. Les émissions générées par les data centers et infrastructures techniques de l'entreprise sont suivies par une personne au sein de la Direction IT et R&D. Solocal entérine son engagement par le biais de :

1) La mise en œuvre d'une politique durable de déplacements professionnels

Outre une baisse continue des émissions de gaz à effet de serre liée aux déplacements des collaborateurs de Solocal, l'entreprise a adopté une politique plus durable pour sa flotte commerciale :

- en rationalisant l'octroi de véhicules dans l'entreprise, et en adaptant le véhicule octroyé en fonction de l'usage ;
- en remplaçant progressivement le « tout diesel » au profit d'un parc de voitures moins polluant à commencer par les nouveaux véhicules des Directeurs, tous désormais commandés en essence.

Avec pour objectif de développer une politique plus complète autour de la mobilité auprès de ses 6 centres régionaux (Bordeaux, Boulogne-Billancourt, Lille, Lyon, Nancy et Rennes), Solocal souhaite aussi

sensibiliser ses collaborateurs à l'écoconduite.

2) L'optimisation du parc immobilier de l'entreprise

Dans le prolongement de la politique menée en 2018, Solocal :

- optimise ses surfaces locatives afin d'améliorer la qualité environnementale du parc immobilier ;
- quitte des espaces peu occupés et supportant les défauts de bâti ancien (isolation, circulation d'air, amiante...) pour des locaux de qualité reconnus avec des certifications HQE et RT 2012 ;
- intègre la responsabilité du bailleur sur le choix des matériaux afin que les impacts environnementaux et sanitaires soient limités tant que possible par le recours à des matériaux ou produits disposant d'un label environnemental reconnu (écolabel européen, NF environnement, GUT, ange bleu, etc.).

3) La promotion d'un numérique responsable

L'année 2019 marque l'aboutissement de la politique de migration des data centers de l'entreprise vers le Cloud. Parallèlement et afin d'abandonner des infrastructures qui ne peuvent plus être optimisées en termes de consommation d'énergie, Solocal :

- veille à décommissionner les machines et data center qui ne sont plus utilisés ;
- s'engage à une gestion quotidienne responsable de son parc informatique avec la poursuite de sa politique d'optimisation de la durée d'utilisation du matériel IT avec : l'allongement de sa durée de vie par un contrat de leasing avec la société Econocom, le don de matériel à l'association Les Ateliers du Bocage pour une deuxième vie, le recyclage des cartouches d'impression avec la société Conibi.



«Solocal intègre dans sa transformation l'optimisation des ressources utilisées pour développer ses activités digitales»

Informations obligatoires

L'ordonnance n°2017-1180 relative à la publication d'information non financières impose le traitement de certains thèmes obligatoires. Le tableau ci-dessous indique dans quelle mesure ces thématiques ont été développées au sein de notre Déclaration de performance extra-financière.

Conséquences sociales de l'activité	Accords collectifs conclus dans l'entreprise et leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés	Ce thème est détaillé dans les enjeux sociaux
	Actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités	Ce thème est détaillé dans l'enjeu « Renforcer l'engagement des collaborateurs et l'attractivité de Solocal »
Conséquences environnementales de l'activité	Conséquences sur le changement climatique de l'activité de l'entreprise et de l'usage des biens et services qu'elle produit	Ce thème est détaillé dans l'enjeu « Optimiser les consommations d'énergie, l'utilisation des ressources et réduire l'impact carbone »
	Engagements sociétaux, en faveur du développement durable, de l'économie circulaire et de la lutte contre le gaspillage alimentaire	Ce thème ne correspond pas à l'un des principaux risques extra-financiers pour Solocal. Il n'est pas couvert par la présente Déclaration de performance extra-financière de l'entreprise
Engagements sociétaux	Lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable	Ce thème ne correspond pas à l'un des principaux risques extra-financiers pour Solocal. Il n'est pas couvert par la présente Déclaration de performance extra-financière de l'entreprise
	Droits de l'Homme	Les risques qui ne figurent pas dans la liste des « risques et enjeux extra-financiers » ne sont pas considérés comme des risques principaux de Solocal. Néanmoins : Les valeurs et principes de la Charte de déontologie de Solocal s'inscrivent dans le cadre de principes fondamentaux, tels que ceux de la Déclaration universelle des droits de l'homme, ceux énoncés dans les conventions de l'Organisation Internationale du Travail relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, à l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants et ceux de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (notamment pour lutter contre la corruption)
	Corruption	Ce thème est détaillé dans l'enjeu « Consolider une gouvernance éthique et prenant en compte les aspects RSE pour assurer la durabilité de l'entreprise »
	Évasion fiscale	Ce thème ne correspond pas à un risque principal pour Solocal. Néanmoins, Solocal pratique les prix de marché avec les sociétés de Solocal établies hors de France. Ces prix ont été validés par le conseil fiscal qui établit chaque année la documentation des prix de transfert

Note méthodologique

Solocal communique sa Déclaration de performance extra-financière en réponse à la directive européenne 2014/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2014, à l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et son décret d'application n°2017-1265 du 9 août 2017.

Dans le cadre de sa Déclaration de performance extra-financière, Solocal poursuit le déploiement des politiques liées à ses enjeux en veillant à la fois à répondre au mieux aux risques identifiés selon la stratégie établie. Un processus de reporting permettant la collecte de l'ensemble des informations requises s'est mis en place. Il comporte notamment plusieurs étapes, décrites ci-après.

Périmètre de reporting

Solocal a identifié ses risques extra-financiers principaux sur la base de l'ensemble de son activité et de l'ensemble de ses filiales.

Selon les enjeux et les risques, des indicateurs qualitatifs et quantitatifs peuvent porter sur un périmètre plus restreint qui est précisé pour l'ensemble des indicateurs.

Dans le cadre de sa stratégie volontariste, Solocal ambitionne à terme de couvrir via son reporting l'ensemble de ses filiales sur les territoires où il exerce ses activités. Pour les indicateurs sociaux quantitatifs, le périmètre Groupe est privilégié. En cas de périmètre plus restreint, une note est publiée dans chacun des paragraphes concernés.

Depuis le déménagement du siège social en mai 2016, le périmètre de reporting a progressé significativement pour prendre en compte la quasi-totalité des filiales françaises sur la plupart des indicateurs environnementaux.

Ainsi, pour l'exercice 2019, le périmètre pris en considération est le suivant :

Indicateur

Périmètre

Consommation d'électricité des data centers	PJ + Mappy
Taux de virtualisation des serveurs	PJ + Mappy
Consommation d'énergie hors data centers	PJ + Solocal MS + « périmètre Citylights » des autres filiales concernées
Émissions de CO2 liées aux consommations d'énergie en tonnes équivalent CO2 (bureaux + data centers)	PJ + Solocal MS + « périmètre Citylights » des autres filiales concernées (data centers = PJ + Mappy)
Pourcentage de bâtiments avec certification environnementale dans l'ensemble du parc locatif des sites	PJ + Solocal MS + « périmètre Citylights » des autres filiales concernées
Consommation d'eau	Solocal Citylights
Quantité de D3E (déchets d'équipements électriques et électroniques) évacués en tonnes	PJ + Mappy + Solocal MS
Nombre moyen d'ordinateurs par salarié	PJ + Solocal MS + « périmètre Citylights » des autres filiales concernées + QDQ + GIE + Holding
Nombre moyen d'imprimantes par salarié	PJ + Solocal MS + « périmètre Citylights » des autres filiales concernées + QDQ + GIE + Holding

PJ=Solocal SA
Solocal MS = Solocal Marketing Services

Période et fréquence

La Déclaration de performance extra-financière de Solocal est publiée annuellement dans le document d'enregistrement universel de Solocal. Les informations requises couvrent l'année calendaire écoulée en ligne avec l'exercice fiscal de Solocal, du 1er janvier au 31 décembre 2019.

Dans le cas d'indicateurs pour lesquels les informations nécessaires ne sont pas disponibles dans leur totalité, deux cas de figure se présentent :

- les données sont extrapolées de façon à arriver au résultat annuel
- la période prise en considération diffère de l'année calendaire.

Les cas particuliers sont décrits dans la présente Note Méthodologique.

Organisation du reporting

Les indicateurs extra-financiers sont renseignés par un réseau de Correspondants RSE.

Leur rôle consiste, entre autres, à organiser et à coordonner la remontée des informations vers la Direction RSE, ainsi qu'à garantir la qualité et l'exhaustivité des données fournies au moyen de contrôles de cohérence et de vraisemblance.

Il existe 4 étapes successives dans le processus de reporting :

- la collecte et le contrôle des données, par un contributeur
- la validation des données collectées, par un responsable
- la vérification globale et la consolidation, assurées par la Direction RSE

Et enfin l'utilisation des données collectées : transmission des résultats finaux aux responsables des engagements, pour pilotage des projets, et publication dans le document d'enregistrement universel de Solocal

Outil de reporting

La collecte des données RSE quantitatives et qualitatives de ce rapport a été réalisée au moyen d'un outil de reporting « Reporting 21 », mis en place en 2015, actualisé dans le cadre de la réalisation de la DPEF. Cet outil a permis de fiabiliser la collecte, la consolidation et le contrôle des informations RSE.

Vérification externe

Conformément à la réglementation, un organisme tiers indépendant (OTI) a été désigné pour vérifier les informations extra-financières publiées par Solocal dans son document d'enregistrement universel pour la partie concernant la Déclaration de performance

extra-financière.

Les modalités de vérification ont été définies avec Solocal au préalable. Les auditeurs s'assurent de la mise en place par Solocal d'un processus de collecte visant à la conformité et à la sincérité des informations. La revue de conformité examine :

- la présence du modèle d'affaires
- la description des risques principaux
- les politiques et diligences pour chaque risque incluant des indicateurs clés de performance
- la revue du processus d'analyse des risques
- la revue de la présence des catégories d'information (social, environnement, corruption...) et

les informations (gaspillage alimentaire...) demandées par la réglementation.

Les auditeurs examinent par échantillonnage les processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle des informations considérées comme les plus importantes pour l'entreprise et réalisent des tests de détails sur celles-ci.

Les auditeurs comparent la liste des informations mentionnées dans le document d'enregistrement universel de Solocal et celle des indicateurs requis par la Déclaration de performance extra-financière afin de vérifier la conformité et la sincérité des informations présentées. Ils signalent, le cas échéant, les informations omises et non assorties de justifications.

Les conclusions de ce contrôle externe sont formalisées dans un rapport de vérification publié dans le document d'enregistrement universel.

Les auditeurs mentionneront également les diligences mises en œuvre pour conduire leur mission.

Par ailleurs, les Commissaires aux comptes (CAC) doivent attester que la Déclaration de performance extra-financière figure bien dans le rapport de gestion. Ils n'ont pas à vérifier, dans le cadre de leur mandat de Commissaire aux comptes, la conformité et la sincérité des informations publiées dans la déclaration, ni leur concordance avec les états financiers. Ils produisent une attestation de présence qui précise que toutes les parties de la Déclaration de performance extra-financière sont présentes.

Principales précisions méthodologiques pour les indicateurs 2017, 2018 et 2019

Certains indicateurs pour lesquels tout ou une partie des données n'étaient pas disponibles ont fait l'objet d'extrapolation ou d'estimation.

Les principales hypothèses sont présentées ci-dessous :

Indicateurs



Consommation d'électricité bureaux hors data centers



Consommation d'eau

Hypothèses

Estimation de la consommation sur la base d'un ratio moyen kWh/m². En cas d'absence de données pour un site (ex. absence de facture, problème de compteur, etc.). Le ratio moyen est calculé sur la base d'une moyenne 2019 des consommations des sites pour lesquelles l'ensemble des informations étaient disponibles

Changement de méthode de consolidation en 2018 avec application d'un ratio par rapport aux locaux réellement occupés par Solocal

Précisions sur certains indicateurs sociaux

Tous les indicateurs sociaux sont mesurés hors stagiaires, VIE, intérimaires, apprentis et contrats de professionnalisation.

Formation :

Les indicateurs de formation comprennent tout format et durée de formation. Les effectifs formés avec moins de 30 minutes de formation représentent une part non significative des effectifs formés.

Accidents du travail et de trajet :

Les accidents de travail excluent les trajets domicile-travail mais prennent en compte les accidents de trajets intervenus lors de déplacements professionnels.

Le taux de fréquence des accidents du travail est le nombre d'accidents en premier règlement par million d'heures de travail (soit : $1\,000\,000 \times \frac{\text{nombre d'accidents de travail avec arrêt}}{\text{nombre total d'heures travaillées en cumul sur l'année}}$).

Le taux de gravité des accidents du travail est le nombre de jours d'arrêt de travail pour 1 000 heures de travail (soit : $1\,000 \times \frac{\text{nombre de jours d'arrêt de travail suite à un accident de travail en cumul sur l'année}}{\text{nombre total d'heures travaillées en cumul sur l'année}}$).

Taux d'emploi de personnes handicapées :

Publication uniquement sur un périmètre France

Taux d'absentéisme :

Nombre de jours d'absence maladie au cours de l'exercice comptabilisés en jours ouvrés (hors stagiaires, VIE, intérimaires, apprentis et contrats de professionnalisation) sur le nombre total de jours théoriques de travail demandés (hors stagiaires, VIE, intérimaires, apprentis et contrats de professionnalisation) (hors jours fériés, sont incluses les heures réalisées par les salariés partis dans l'année).

Méthode de calcul des émissions de gaz à effet de serre.

Afin de calculer les émissions de gaz à effet de serre issues de la consommation d'électricité, de chauffage urbain et des déplacements professionnels, les facteurs d'émissions (FE) suivants ont été utilisés :

Pour l'**électricité** (France) : 0,0571 kgCO₂e/kWh (amont et production hors pertes en ligne)

Pour le **chauffage urbain** (concerne Citylights) :

froid : 0,013 kgCO₂e/kWh pour la ZAC île Seguin Rives-de-Seine, Boulogne-Billancourt (hors perte en ligne),

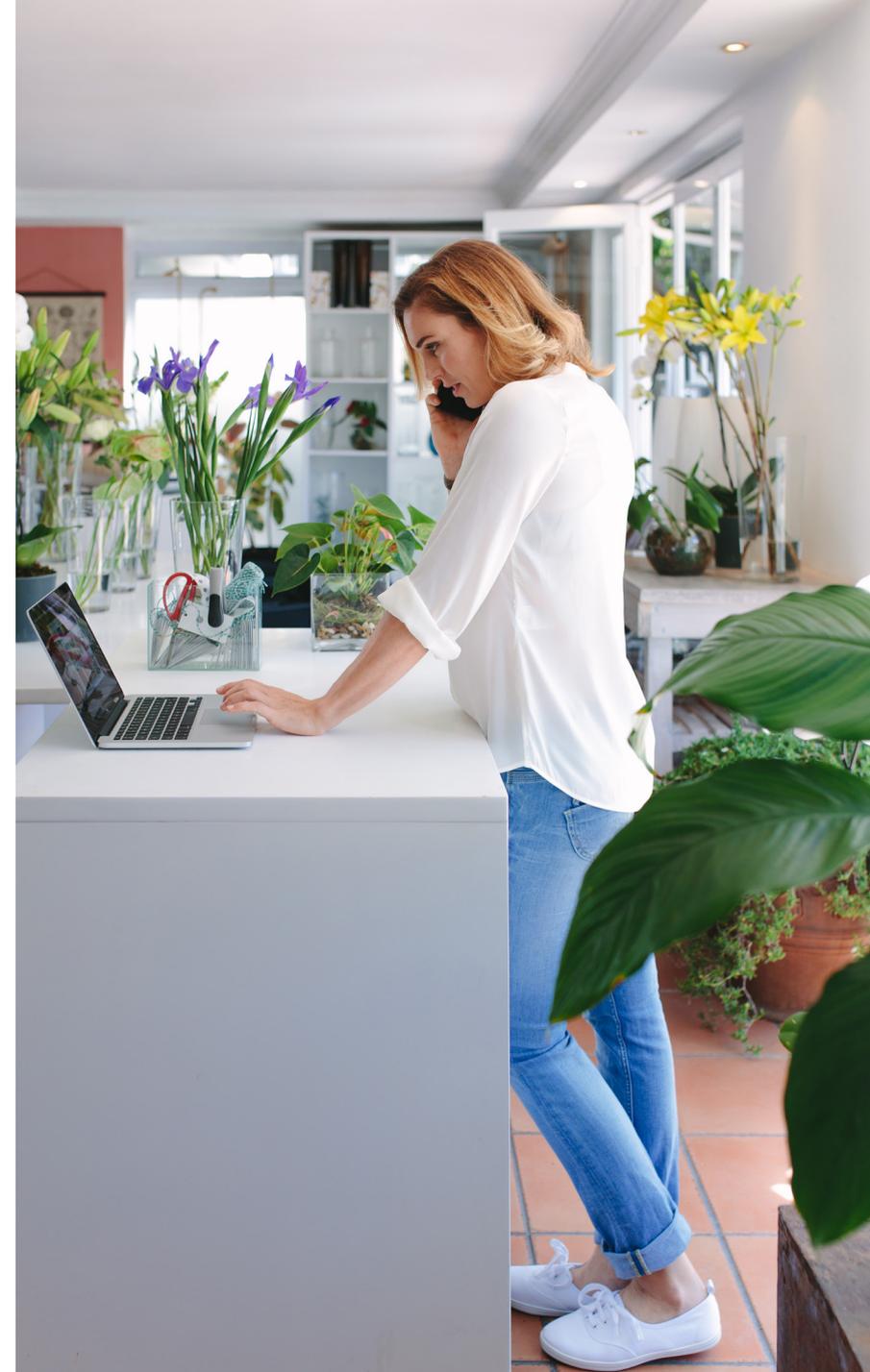
chaud : 0,13 kgCO₂e/kWh pour la ZAC île Seguin Rives-de-Seine, Boulogne-Billancourt (hors perte en ligne)

Pour le **gaz naturel** (PCI) (France) : 0,267 kgCO₂e/kWh PCI

Pour **les déplacements professionnels** :

- gazole routier à la pompe, France continentale: 3,16 kgCO₂e/litre,

- SP 98, France continentale aussi : 2,8 kgCO₂e/litre. Ces facteurs d'émissions ont été mis à jour en 2019 en se référant à la Base Carbone.



Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2019



Aux actionnaires

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1055 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.



Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance. La Déclaration a été établie en appliquant le référentiel interne de l'entité (ci-après « le Référentiel »).



Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

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

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce.

Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques.

Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les

bonnes pratiques du secteur ;

Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;

Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

Nous avons consulté des sources documentaires et mené des entretiens pour :

- apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des indicateurs clés de performance au regard des principaux risques et politiques présentés,
- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats)

que nous avons considérées les plus importantes ;

Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;

Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

Pour les indicateurs clés de performance⁽¹⁾, nous avons mis en œuvre :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions.
- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent entre 3 et 100% des données sélectionnées pour ces tests.

Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

(1) Voir liste page suivante.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre octobre 2019 et février 2020 sur une durée totale d'intervention de 21 semaines. Nous avons mené 17 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions Relations institutionnelles, RSE, Éthique, Risques et Relations investisseurs.

Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- délai de traitement des demandes de suppression de données personnelles ;
- délai de traitement des demandes de modifications de données personnelles ;
- évolution du nombre de réunions avec les actionnaires en 2019 vs 2018 ;
- pourcentage des collaborateurs formés aux enjeux éthiques et anticorruption en 2019 ;
- nombre moyen d'heures de formation/collaborateur formé ;
- part de la masse salariale pour le budget formation ;
- évolution en pourcentage des collaborateurs de Solocal ayant répondu à l'enquête d'opinion interne (en janvier 2020 pour l'année 2019)
- évolution en pourcentage des collaborateurs qui estiment que l'entreprise leur permet de développer leurs compétences et leur employabilité ;
- taux d'absentéisme maladie et évolution en pourcentage du taux d'absentéisme maladie ;
- évolution en pourcentage des collaborateurs de Solocal estimant être satisfaits du respect avec lequel ils sont considérés ;
- niveau d'engagement exprimé par les salariés de Solocal dans l'enquête d'opinion interne ;
- taux de féminisation du top management ;
- note de satisfaction des utilisateurs de PagesJaunes ;
- évolution des émissions liées à la flotte automobile en tonnes équivalent CO2/véhicule ;
- évolution de l'impact carbone des bureaux en tonnes équivalent CO2 ;
- évolution de l'impact carbone des data centers en kWh équivalent CO2.

Conclusion

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

Fait à Toulouse, le 26 février 2020

L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT
SAS CABINET DE SAINT FRONT
Pauline de Saint Front
Directrice associée

Contacts

L'équipe RSE de Solocal Group

Maxime DUCLAUX

Directeur Relations institutionnelles,
RSE, Ethique et Risques

Albane De MONCHY

Responsable Relations institutionnelles
locales et RSE

Abeille DENIAU

Responsable RSE

Nous écrire : rse@solocal.com

[Découvrir Solocal](#)

[Lire notre Déclaration de
Performance Extra Financière
2019](#)

Nos correspondants RSE

Finance : Guylaine Billy / Frédéric Dubois / Julie Gualino-Daly / Cristelle Lauvergnat / Alima Lelarge Lévy / Sylvie Surieux / Colin Verbrugge / **IT-R&D** : Manuel Besnard / Stéphanie Cesbron / Vincent Juquel / Jean-Philippe Mayery / Arnaud Poulain / **Mappy** : Godefroy Troude / Cyril Morcrette / **Marketing** : Nadia Bourtolussi / **Médias & contenus** : Nicolas Regal / **Opérations clients** : Marie-Hélène Bonvoisin / Stéphane Dany / Isabelle Lascombe / Marie-Christine Muga / Stéphanie Simon / **Ressources humaines** : Marie-Line Barret / Julie Blas / Dominique Bombart / Nadège Dumoulin / Gauthier Hebbelynck / Emmanuelle Le Lostec / Fabienne Sévellec / **Secrétariat général** : Olivier Forêt / Aurelien Guérin / Eric Maillard / Valérie Esther Penda / Mélanie Souleyreau.