



MANUEL PERFORMANCE

L'excellence opérationnelle
au service de nos clients

PROTECTION NIVEAU 2



Table des matières

Préambule	3
Pourquoi un Système de Management de la Performance - SMP ?	3
Le manuel performance	3
Engagement de la direction et politique Performance	4
Partie 1	
Présentation d'Egis	6
Activités et chiffres clés	7
Egis en bref	7
Une offre globale	7
Répartition par activité et chiffre d'affaires	8
Notre présence dans le monde	8
Gouvernance et organisation opérationnelle du Groupe	9
L'actionnariat	9
La Gouvernance	9
Les Business Units	9
Les filiales	9
Notre projet d'entreprise : Impact the Future	10
Partie 2	
Notre management	12
Une approche systémique	13
Parties intéressées	13
Politiques, Charte & Codes	13
Notre boucle d'amélioration continue	14
Système de Management de la Performance - SMP	14
Les principes	14
10 processus	15
Application de notre politique Performance	16
Management de la qualité de nos prestations	16
Management santé-sécurité	17
Management environnemental	18
Management éthique & conformité	18
Management de la sécurité de l'information	19
La boucle d'amélioration continue	20
Le programme Performance	20
Les outils et les moyens de surveillance	20
Actions d'amélioration	20
Les acteurs du Système de Management	20
Les acteurs du système de management	20
Les réseaux d'animation	22
Le collège des auditeurs internes performance	22
La communication performance	23
Le référentiel documentaire, des règles partagées	23
Des espaces de confiance	23
Partie 3	
Note d'organisation Entité	25

Préambule

Pourquoi un Système de Management de la Performance - SMP ?

Issu d'une démarche volontaire, Egis a choisi de déployer son système de management à l'échelle du Groupe et de s'appuyer sur des référentiels normatifs reconnus internationalement.

Cette démarche permet de prendre en compte, de façon globale et cohérente, les exigences des différents référentiels retenus : Qualité, Santé/Sécurité, Environnement et Anti-corruption.

Ce système de management intégré, que nous avons appelé Système de Management de la Performance (SMP), vise à rechercher la performance durable de notre entreprise qui s'exprime en terme de performance financière et extra financière, en accord avec nos engagements de responsabilité sociétale.

Le manuel performance

Le manuel présente les principales dispositions du SMP et les processus de l'entreprise.

Accessible à l'ensemble de nos parties intéressées, il permet de comprendre l'organisation mise en place et d'avoir confiance en celle-ci.

Le manuel performance est organisé en 3 parties :

- ❖ les parties 1 et 2 sont communes à toutes les entités d'Egis ;
- ❖ la partie 3 précise les moyens spécifiques mis en œuvre par chaque entité pour maîtriser ses activités. La note d'organisation d'une entité est placée sous la responsabilité de son dirigeant et comprend :
 - la description des activités de l'entité,
 - son organisation générale et son mode de fonctionnement,
 - l'organisation de la démarche performance au sein de l'entité et ses interfaces avec la démarche d'ensemble.

Engagement de la direction et politique Performance



L'amélioration effective de notre performance est l'affaire de chacun d'entre nous. ☞☞

Acteur international de l'ingénierie de la construction et des services à la mobilité, Egis crée et exploite des infrastructures et bâtiments intelligents à même de répondre à l'urgence climatique et aux grands défis de notre temps, en permettant un aménagement du territoire plus équilibré, durable et résilient.

Filiale à 75 % de la Caisse des Dépôts et détenu à 25 % par des cadres partenaires et des salariés, Egis met toutes ses expertises au service de la collectivité et l'innovation de pointe à la portée de tous les projets, à chaque étape de leur cycle de vie : conseil, ingénierie, exploitation.

Par la diversité de ses domaines d'intervention, Egis est un acteur clé de l'organisation collective de la société et du cadre de vie de ses habitants partout dans le monde. Egis se définit également par ses valeurs fondamentales : celles d'une entreprise humaine, responsable et créative.

Ces valeurs sont notamment détaillées dans la Charte de Déontologie, le Code d'Intégrité et la Charte de Développement Durable et sont partagées avec l'ensemble de nos parties intéressées. Source de mobilisation et d'innovation, elles concourent à la réussite de notre projet collectif.

Grâce à sa capacité d'innovation et la grande diversité de ses métiers, ses marchés et sa géographie, Egis a une forte capacité de résilience. A présent, le groupe Egis a pour ambition de changer de dimension et d'intégrer le Top 10 mondial des entreprises d'ingénierie de la construction.

Pour ce faire, Egis met en œuvre un système de management intégré de la performance. Ce système de management est applicable aux processus métiers avec des objectifs ambitieux. Le suivi régulier des indicateurs associés permet l'amélioration continue de nos performances.

Ce cadre nous permet de satisfaire aux attentes de nos parties intéressées pertinentes, au même titre que les obligations de conformité réglementaire et autres exigences applicables au Groupe. Aussi, il contribue à renforcer la culture du contrôle interne et à accroître notre niveau de maîtrise des risques. Il a par ailleurs prouvé sa robustesse à l'occasion de la crise sanitaire de 2020. Il garantit la rentabilité de nos activités au service de la poursuite de notre développement international et de notre ambition de croissance future.

En accord avec nos Orientations de Développement Durable et dans une perspective d'amélioration continue, la Direction Générale s'engage :

En matière de Qualité :

- ☛ Rechercher constamment l'amélioration de la satisfaction de nos clients et répondre aux attentes de nos partenaires, en renforçant la culture client, en améliorant notre connaissance du client, et en personnalisant l'expérience client

En matière de Santé-Sécurité et bien-être au travail :

- ⌘ Protéger nos collaborateurs partout dans le monde, en garantissant la sûreté, sécurité, santé, et la qualité des modes de travail de demain de tous nos salariés.
- ⌘ Construire une culture inspirante, équitable, et inclusive, en garantissant le dialogue social de qualité comprenant la consultation et la participation des collaborateurs et de leurs représentants.

En matière d'Environnement :

- ⌘ Prévenir les impacts environnementaux, proposer des solutions d'écoconception et des prestations répondant aux enjeux de la transition écologique et énergétique.
- ⌘ Contribuer à la neutralité carbone en agissant sur notre empreinte interne.
- ⌘ Assurer la montée en compétence des collaborateurs en matière d'écoconception et de décarbonation.

En matière d'Éthique et Conformité :

- ⌘ Tenir le cap ferme de la tolérance zéro sur les sujets de l'éthique et de la conformité, en renforçant un comportement éthique en accord avec les valeurs du Groupe et en veillant à la conformité de nos pratiques au cadre réglementaire national et international en matière d'intégrité.

En matière de Sécurité des Systèmes d'information et en particulier de cyber-sécurité :

- ⌘ Déployer un numérique responsable pour nos clients et collaborateurs, en assurant la protection des données des collaborateurs et de nos clients.
- ⌘ Garantir la sûreté, sécurité, santé, et la qualité des modes de travail de demain de tous nos salariés, dans notre environnement digital par notre culture Cyber sécurité et RGPD.

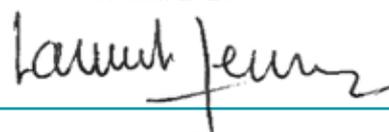
Notre objectif majeur est désormais d'élargir progressivement son périmètre d'application à l'ensemble du Groupe, afin qu'il devienne un véritable outil de management global.

Nous comptons sur l'ensemble des collaborateurs pour souscrire à cet engagement, et participer activement à son déploiement, au service de la performance opérationnelle et économique de l'entreprise.

L'amélioration effective de notre performance est l'affaire de chacun d'entre nous.

Nous veillerons à ce que chaque collaborateur puisse avoir connaissance des objectifs et des indicateurs financiers et extra-financiers qui mesurent la performance durable de l'entreprise. Nous devons contribuer collectivement, par des actions concrètes, propres à nos métiers, à trouver les solutions qui nous font gagner en efficacité et qui répondent toujours mieux aux besoins actuels et futurs de nos parties intéressées pertinentes.

Laurent Germain
Directeur général
17 mai 2021





Partie 1

Présentation d'Egis

Activités et chiffres clés

Egis en bref

1,07 MD€

de chiffre d'affaires en 2020

62%

de notre activité
à l'international

77%

conseil
et ingénierie

23%

exploitation et services
à la mobilité

28

sociétés d'exploitation
routière dans 20 pays

17

aéroports gérés
dans 7 pays

16 000

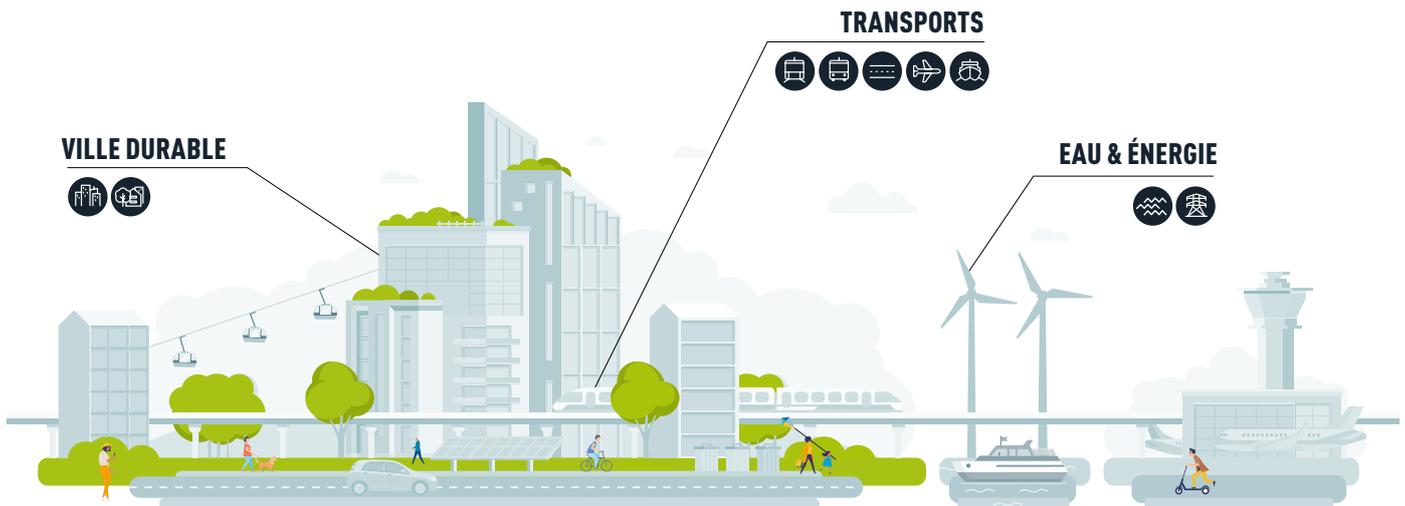
collaborateurs dans le monde
dont 4 000 en France

Une offre globale

Nos 16 000 collaborateurs ont à cœur d'accompagner les transitions énergétique et écologique, numérique et territoriale pour façonner le monde de demain.

Nous mettons notre capacité à innover et à transformer ingénieusement des idées en solutions concrètes, opérationnelles et utiles, au service de nos clients partout dans le monde.

Nos missions nous amènent à travailler dans de nombreux domaines qui répondent aux grands défis de la planète, tels que les transports, le bâtiment, l'eau, l'environnement et l'énergie, ou encore la ville et les services à la mobilité. Nous nous appuyons sur une large palette de métiers, qui vont de la conception à l'exploitation d'infrastructures, en passant par le conseil, le clé en main et le montage de projets.

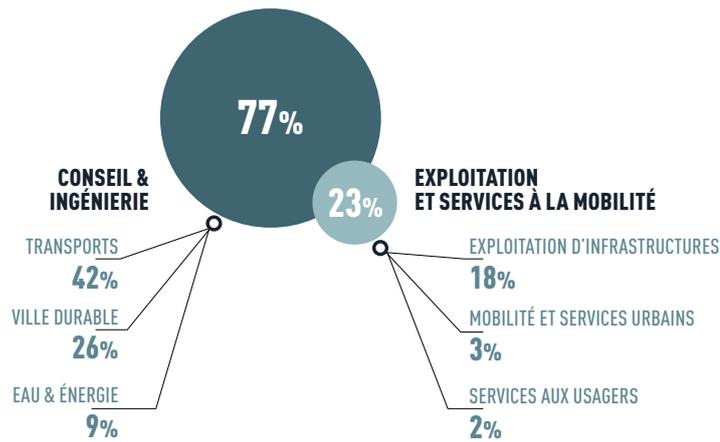


DES DOMAINES D'ACTIVITÉ APPUYÉS PAR DES EXPERTISES TRANSVERSALES

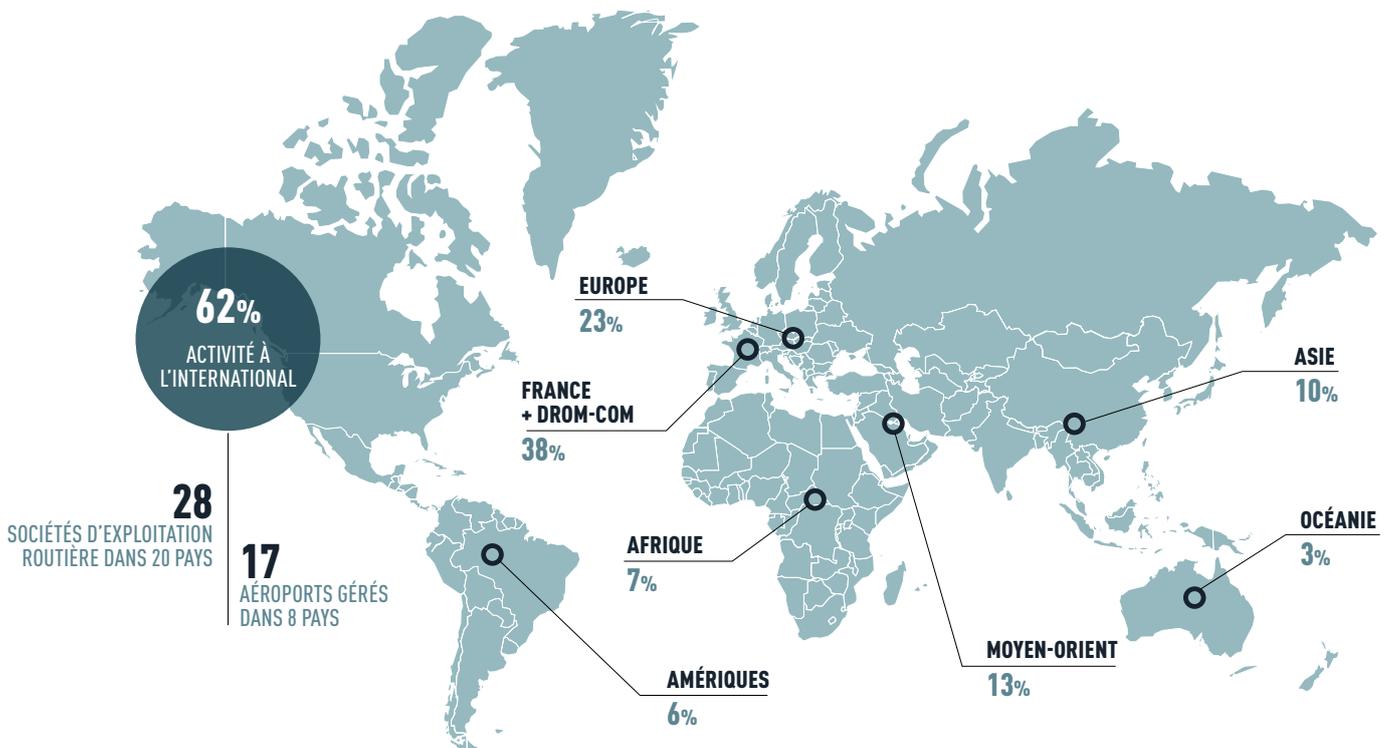
ENVIRONNEMENT . MOBILITÉ ET SYSTÈMES . GÉOTECHNIQUE & STRUCTURES COMPLEXES . NUMÉRIQUE

Répartition par activité et chiffre d'affaires

1,07 MDE
CHIFFRE D'AFFAIRES



Notre présence dans le monde

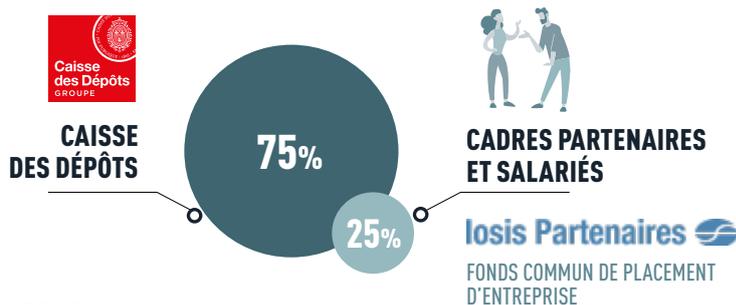


Le siège social d'Egis est situé à Guyancourt, en France. Le Groupe dispose de près d'une centaine d'implantations dans le monde :

<https://viewer.mapme.com/implantations-egis>

Gouvernance et organisation opérationnelle du Groupe

L'actionnariat



La Gouvernance

Les instances de direction d'Egis

- Le Comité exécutif (COMEX), principale instance de direction, est l'instance de pilotage du Groupe où sont débattues les décisions structurantes.
- Le Comité d'orientation stratégique et de coordination opérationnelle (COSCO) contribue aux réflexions à caractère stratégique sur les orientations du Groupe et examine les questions relatives à la coordination des activités opérationnelles.

Les principes de management et les instances de gouvernance d'Egis sont décrites dans l'Egis Book. Les instances de direction sont présentées sur :

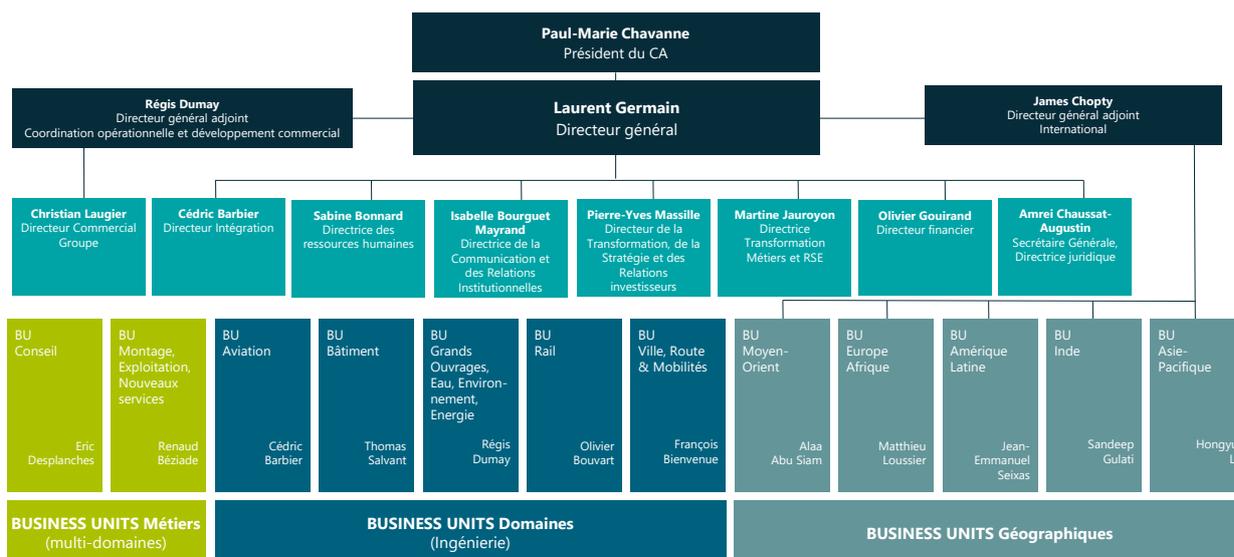
www.egis.fr/groupe/a-propos-degis/gouvernance.

Les Business Units

Depuis le 1er janvier 2017, l'activité d'Egis est structurée en 12 unités opérationnelles appelées BU ou Business Units.

Offrant plus de lisibilité sur notre activité à nos clients, cette organisation favorise un développement cohérent et intégré de notre Groupe pour mieux le préparer à son avenir.

Elles disposent ainsi de leurs propres moyens et instances de management et bénéficient du support et des services mutualisés d'Egis SA.



Les filiales

Les filiales, pilotées par les BU, sont habilitées à négocier et réaliser des contrats au service de nos clients, dans les limites fixées par les règles de gouvernance.

Notre projet d'entreprise : Impact the Future



Egis s'est doté d'un nouveau plan stratégique pour la période 2020-2026, intitulé "Impact the Future", pour aider le Groupe à changer de dimension dans les prochaines années et à intégrer le Top 10 mondial des entreprises d'ingénierie de la construction.

► NOTRE VOCATION

Imaginer un futur durable, au service des populations et du progrès social... telle est notre Vocation.

Ensemble, nous avons à cœur de relever les défis de la planète, d'accompagner les transitions, et d'agir dans l'intérêt général pour façonner le monde de demain.

► NOS VALEURS

Egis se définit également par ses valeurs, celles d'une entreprise humaine, responsable et créative.

L'appropriation de nos valeurs doit se lire dans la façon que nous avons de mener nos projets à travers le monde, mais doit aussi se réaliser dans le comportement de tous.

La Charte de déontologie et le Code d'intégrité définissent les règles de comportement communes à l'ensemble des collaborateurs. La pérennité du Groupe repose sur la capacité de ses collaborateurs à cultiver la confiance de leurs clients et partenaires, et à perpétuer une culture de qualité et d'intégrité.

Par ailleurs, Egis est résolument engagé dans une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) (adhésion depuis 2011 au pacte Mondial des Nations Unies - charte DD).

Notre système de management intégré porte l'ensemble de ces exigences, toutes traduites dans le reporting extra financier.

UNE ENTREPRISE HUMAINE

Développer les parcours et les compétences de nos collaborateurs.

UNE ENTREPRISE CRÉATIVE

Mener une politique volontariste d'innovation pour relever les défis de demain.

UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

Intégrer des enjeux de durabilité et d'éthique dans nos projets et vers nos parties prenantes.

► NOTRE AMBITION

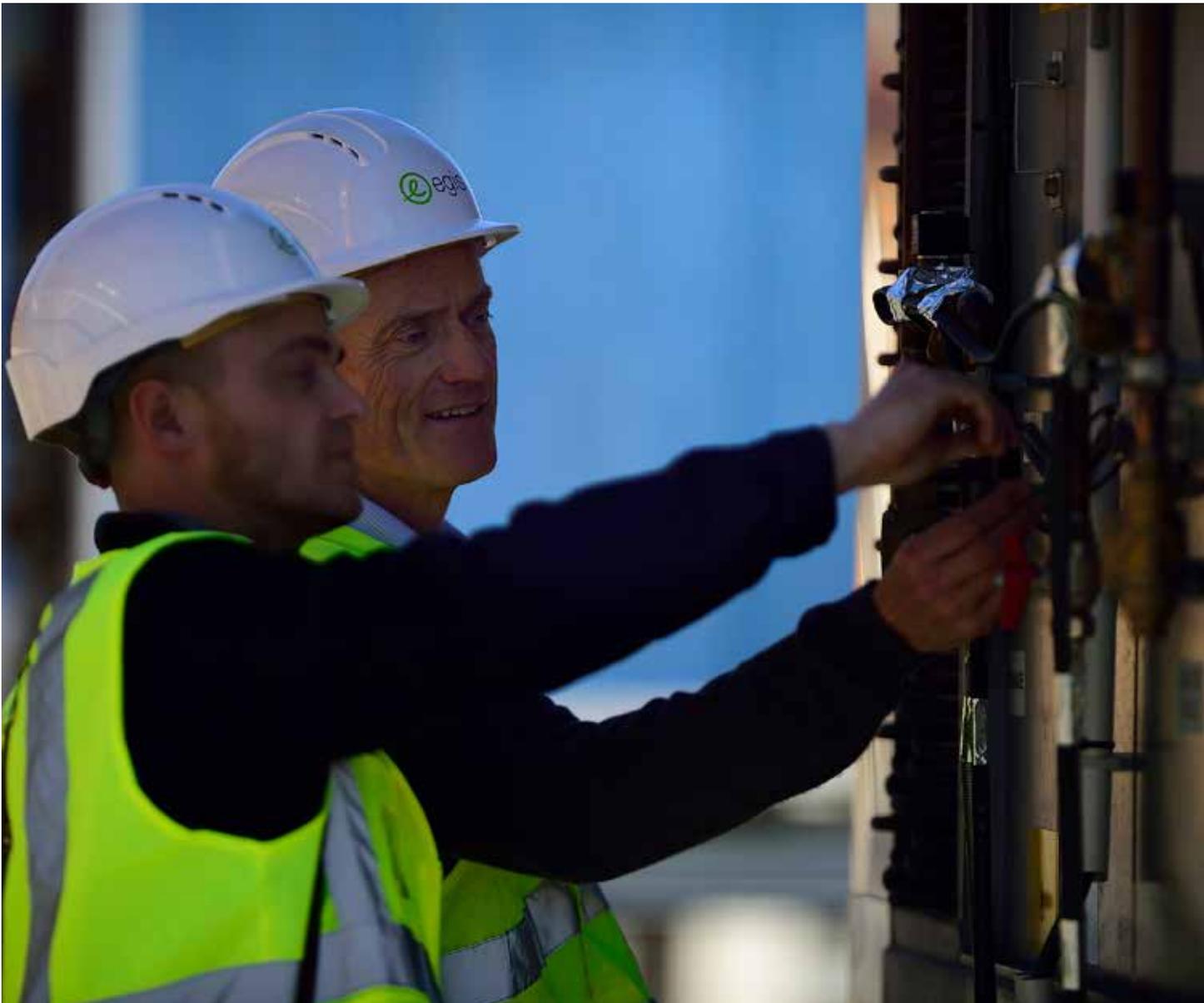
Elle est de devenir un acteur de référence des infrastructures intelligentes et durables au service de la lutte contre le changement climatique et de l'amélioration du cadre de vie des populations.

Pour faire partie des acteurs de 1er plan, nous devons doubler de taille à horizon 2026 et atteindre 2,5 Mds€ de Chiffre d'Affaires. Pour ce faire, notre Groupe compte mener de front des objectifs ambitieux de croissance organique et de croissance externe.

NOS AXES STRATÉGIQUES

Pour servir notre ambition, nous avons défini 8 axes stratégiques prioritaires dans notre projet d'entreprise :

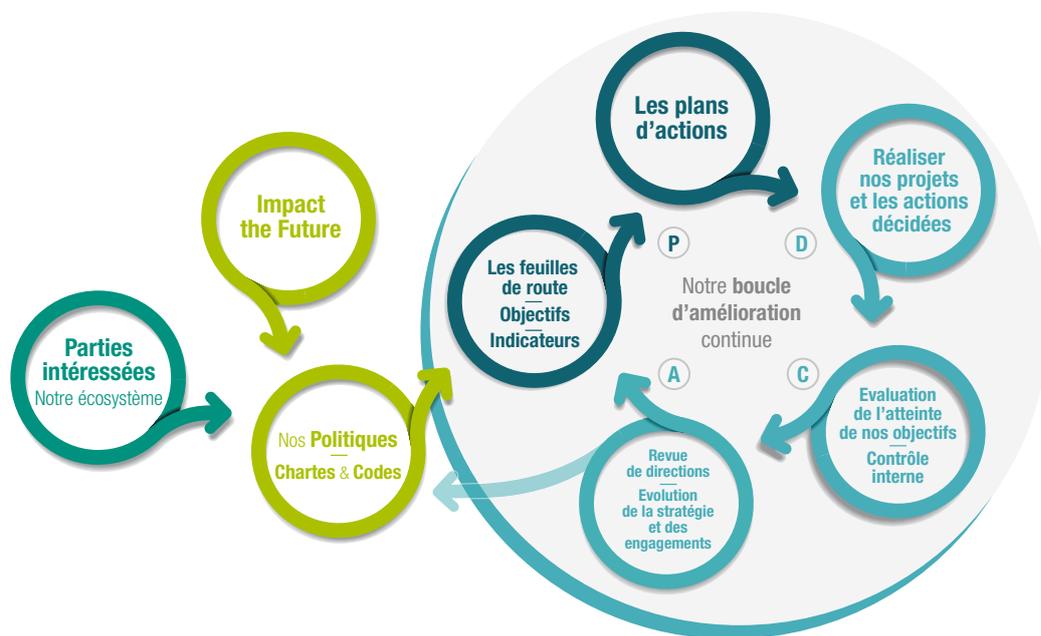
1. accélérer dans les domaines et les géographies où nous sommes forts ;
2. faire de la transition énergétique et écologique le 3^e pilier du Groupe ;
3. s'implanter durablement en Asie du Sud-Est ;
4. maintenir un équilibre entre les activités de conseil & ingénierie et les activités d'exploitation ;
5. toujours mieux relier les activités de conseil aux activités d'ingénierie ;
6. mieux s'organiser pour tirer parti des marchés de smart cities et smart mobility ;
7. donner à l'aviation une taille critique ;
8. s'implanter aux USA.



Partie **2** Notre management

Une approche systémique

Le système de management d'Egis permet, grâce à une boucle d'amélioration continue, une création de valeur tant financière qu'extra-financière durable conformément à ses ambitions de développement décrit dans le projet d'entreprise.



Parties intéressées

Nos parties intéressées pertinentes sont prises en compte dans les évolutions de notre système de management de la performance. Nous identifions en particulier :

- ❖ nos clients ;
- ❖ nos actionnaires ;
- ❖ nos partenaires contractuels (sous-traitants, cotraitants, prestataires) ;
- ❖ nos collaborateurs ;
- ❖ les acteurs des territoires sur lesquels nous intervenons.

La cartographie des parties intéressées est disponible sur le site RSE du Groupe : <https://www.rse-egis.fr/>

Politiques, Charte & Codes

Ces éléments définissent l'ensemble des engagements d'Egis en support du projet d'entreprise :

- ❖ la charte du développement durable, la charte de déontologie ;
- ❖ code d'intégrité, code intégrité partenaire, code du Management des Ressources Humaines, ... ;
- ❖ Politiques : Engagements managériaux, Core Model Commercial, Core Model de Gestion, RGPD, ...

Notre boucle d'amélioration continue

Nous avons bâti un système de management de la performance où la satisfaction de nos clients et l'écoute de nos parties prenantes sont placées en première priorité dans une démarche structurée selon les fondamentaux de la boucle d'amélioration continue de type PDCA.

Cette démarche permet de mettre en œuvre les solutions les plus adaptées et pérennes :

- ⚙️ **Plan** définition des feuilles de route et des plans d'actions
- ⚙️ **Do** mise en œuvre et réalisation des actions décidées
- ⚙️ **Check** évaluation de l'atteinte des objectifs, audits et contrôle interne
- ⚙️ **Act** revue de direction et évolution de la stratégie

Système de Management de la Performance - SMP

Les principes

Notre système de management de la performance est organisé par processus sur la base d'un fonctionnement par objectif et projet.

Il est conçu en conformité avec les exigences des normes :

- ⚙️ EN ISO 9001 : 2015 pour la qualité ;
- ⚙️ EN ISO 14001: 2015 pour l'environnement ;
- ⚙️ ISO 45001:2018 pour la santé et sécurité au travail.

Par ailleurs, les dispositions du programme Ethique et Conformité d'Egis sont en cohérence avec les exigences de la norme ISO 37001 en matière de prévention de la corruption.

De même, la politique de sécurité des systèmes d'information d'Egis ainsi que les processus de gestion de la sécurité de l'information suivent les principes de la norme ISO 27001 en matière de protection de l'information.

Le Système de Management de la Performance intègre :

- ⚙️ le management de la qualité ;
- ⚙️ le management de la santé-sécurité ;
- ⚙️ le management environnemental ;
- ⚙️ le management éthique et conformité ;
- ⚙️ le management de la sécurité des systèmes d'information.

Le domaine d'application

Pour établir le domaine d'application de notre SMP nous prenons en compte :

- ⚙️ les enjeux externes et internes ;
- ⚙️ les exigences des parties intéressées ;
- ⚙️ nos produits et services.

Le détail des produits et services couverts par le SMP est disponible sur : [myEgis/Éthique, Conformité, Risques & Performance/Certificats QSE](#)

Le périmètre d'application

Les engagements et la politique Performance de la Direction en matière de Qualité, de Santé-Sécurité, d'Environnement, d'Éthique et de Conformité s'imposent à toutes les entités contrôlées par Egis.

De la même manière, toutes les entités détenues majoritairement par le Groupe, tant en France qu'à l'international, doivent être en conformité avec les exigences du référentiel du contrôle interne du Groupe Egis, lequel est construit en cohérence avec l'ensemble des processus décrits ci-après.

Le périmètre de certification

Le Groupe Egis est certifié QSE depuis 2015 sur la base du système de management décrit dans le présent manuel et auquel toutes les entités françaises (sauf cas particulier, notamment les sociétés d'exploitation) sont rattachées. Ces entités sont certifiées à minima sur le référentiel Qualité et peuvent être certifiées Santé Sécurité et/ou Environnement sur leur périmètre.

Certaines entités à l'international disposent à ce stade de leur propre système de management et disposent de leur propre certification.

Les dérogations au SMP

Il peut exister des dérogations au système de management. De telles dérogations sont recevables uniquement dans les cas où il apparaît que l'application du système est impossible en raison de contraintes extérieures.

Ces dérogations doivent être :

- ⚙️ explicites ;
- ⚙️ justifiées ;
- ⚙️ instruites par la direction de la performance.

Seul le pilote du processus concerné peut accorder une dérogation.

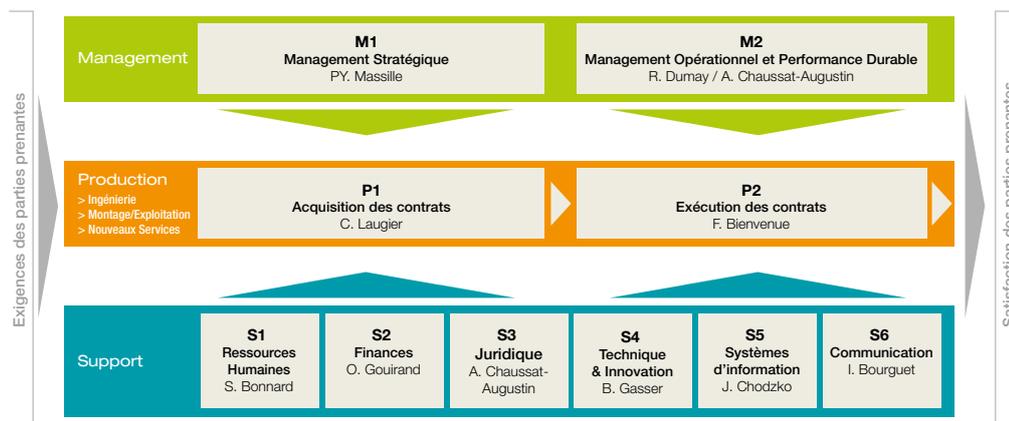
10 processus

Egis a organisé ses activités selon 10 processus répartis en trois familles : Management (M1, M2), Production (P1, P2), Support (S1 à S6).

Ils décrivent comment, en prenant en compte les besoins et les demandes de nos clients et parties prenantes, nous maîtrisons les risques, la qualité de nos productions, la pérennité de nos entreprises.

La description des processus et l'ensemble des règles communes utiles à leur maîtrise sont publiés en ligne dans l'Egis Book.

La cartographie et l'organisation de l'Egis Book permet de répondre aux exigences des trois modèles de business d'Egis : Ingénierie Montage/Exploitation et Nouveaux Services (avec une cartographie adaptée aux spécificités de ces activités).



Application de notre politique Performance

Management de la qualité de nos prestations

Respecter nos engagements contractuels et maîtriser les risques sur nos projets.

Les principes

Le management de la qualité est une composante essentielle du management visant à :

- ⊛ l'atteinte de nos objectifs contractuels ;
- ⊛ la maîtrise des enjeux et des risques sur projets ;
- ⊛ la maîtrise de la sinistralité ;
- ⊛ l'atteinte de nos objectifs de développement ;
- ⊛ la consolidation de notre image ;
- ⊛ l'accompagnement des collaborateurs et la reconnaissance de leur contribution.

Le périmètre

Le management de la qualité concerne l'ensemble des collaborateurs d'Egis, dans le cadre de leurs activités, en France et à l'international, ainsi que les partenaires impliqués sur nos projets.

Les règles et les recommandations

Le management de la qualité s'inscrit dans l'ensemble des processus, dont les règles de fonctionnement sont définies dans l'Egis Book.

Les recommandations communes du Groupe pour la maîtrise des risques visent à sensibiliser les collaborateurs sur l'importance des comportements responsables individuels et collectifs, qu'ils soient techniques, financiers ou d'image.



Management santé-sécurité

Les principes

La safety attitude, démarche du Groupe Egis se rapportant à la santé & sécurité au travail, concerne l'ensemble de nos activités. Elle comprend deux niveaux :

- ✚ pour l'ensemble des sociétés : les règles doivent être diffusées afin de sensibiliser le plus grand nombre. Des obligations sont formalisées dans l'Egis Book, comme le signalement des accidents ;
- ✚ pour les sociétés qui font spécifiquement reconnaître leurs pratiques par une certification santé-sécurité : l'application des règles est tracée. L'application au niveau des projets est vérifiée, notamment l'analyse des risques.

Le déploiement de la démarche « safety attitude » se fait sur trois environnements de travail : au bureau, en déplacement, sur un site extérieur (chantier, installation client, terrain ...).

Le périmètre

La safety attitude concerne l'ensemble des collaborateurs d'Egis, quelle que soit la forme juridique de leur contrat de travail, mais aussi les partenaires impliqués sur nos projets ou intervenant dans nos implantations.

Les huit règles de la Safety Attitude

La safety attitude se décline en règles simples, applicables dans tous nos domaines d'activité :

- ✚ avoir un comportement responsable et sécurisant ;
- ✚ mettre en oeuvre les bonnes pratiques en termes de santé & sécurité ;
- ✚ avoir la bonne conduite en cas d'accident ;
- ✚ évaluer les risques ;
- ✚ former nos collaborateurs ;
- ✚ respecter & faire respecter les gestes et postures ;
- ✚ auditer nos activités ;
- ✚ signaler les situations dangereuses et les accidents.

La veille réglementaire

Elle est assurée de façon régulière par un collège composé de la direction des affaires sociales, de la Direction Immobilier et Services Généraux (DISG) et du pôle Documentation, pour le périmètre France. Le responsable santé-sécurité a la responsabilité de l'intégration des évolutions dans notre corpus documentaire.

Selon la nature des contrats d'ingénierie passés, que ce soit par des clients disposant de leur propre référentiel ou dans d'autres pays, l'inventaire des textes réglementaires applicables est effectué dans le cadre du projet et complété de notre propre référentiel d'exigences.

Les sociétés d'exploitation certifiées santé-sécurité assurent leur propre veille.

La qualité de vie au travail facteur de performance et d'attractivité

Entreprise humaine, la qualité de vie au travail au sein du Groupe Egis joue un rôle fondamental. C'est un facteur clé du bien-être des collaborateurs qui contribue à leur fidélisation et à l'attractivité de l'entreprise et du groupe. Elle participe également à la performance sociale ainsi qu'à la préservation de la santé et de la sécurité au travail.

Chacun doit y contribuer et différentes actions, dispositifs, services sont mis en place par le Groupe pour la favoriser. Les managers sont fortement sensibilisés à l'importance que revêt le bien être de leurs collaborateurs et un service d'appui a été mis en place pour les guider dans leur rôle.

Un baromètre social réalisé régulièrement auprès des collaborateurs permet de mesurer leur niveau de satisfaction et d'engagement et donc d'adopter des mesures pour les améliorer.

Management environnemental

Les principes

Notre politique environnementale s'exprime sur 3 niveaux :

- ❖ la maîtrise des impacts environnementaux des projets ou des activités de nos clients (éviter, réduire, compenser) ;
- ❖ la maîtrise des impacts de nos propres fonctionnements ;
- ❖ le développement de solutions et d'offres répondant aux enjeux de la transition écologique et énergétique.



Le périmètre

Le management de l'environnement concerne l'ensemble des collaborateurs d'Egis, quelle que soit la forme juridique de leur contrat de travail, mais aussi les partenaires impliqués sur nos projets ou intervenant dans nos implantations qui doivent connaître et maîtriser les risques environnementaux liés à leurs activités.

La veille réglementaire

Elle est assurée de façon régulière par la communauté technique environnement et par le centre de documentation du Groupe pour le périmètre France.

Le responsable environnement a la responsabilité de l'intégration des évolutions dans notre corpus documentaire.

Selon la nature des contrats d'ingénierie passés, que ce soit par des clients disposant de leur propre référentiel ou dans d'autres pays, l'inventaire des textes réglementaires applicables est effectué dans le cadre du projet et complété de notre propre référentiel d'exigences.

Les sociétés d'exploitation certifiées environnement assurent leur propre veille.

Management Ethique & conformité

Les principes

Egis s'est construit sur des valeurs d'éthique, de transparence, de qualité, de respect et d'intégrité. Ces valeurs fondent notre réputation et constituent notre capital éthique. Elles sont inscrites dans notre Charte de déontologie et notre Code d'intégrité, et chaque collaborateur doit s'efforcer de les faire vivre au quotidien.

Pour les y aider, et afin de promouvoir la démarche durablement, Egis a mis en place une organisation dédiée, et a élaboré un programme éthique comprenant 6 volets :

- ❖ l'engagement du top management, essentiel à la réussite de la démarche sur le long terme ;
- ❖ une cartographie des risques, identifiant les zones de danger et guidant les principes de prévention ;
- ❖ une politique de tolérance zéro, déclinée dans les pratiques opérationnelles par des codes et un ensemble de procédures traitant des sujets à risque ;
- ❖ les *due diligences* sur nos partenaires, fournisseurs, et clients privés ;
- ❖ des actions régulières de formation et de communication, pour sensibiliser nos collaborateurs ;
- ❖ des dispositions pour contrôler et suivre l'efficacité du programme, ainsi qu'un dispositif d'alerte.



Le périmètre

Le programme d'éthique et conformité s'applique à l'ensemble des collaborateurs des entités contrôlées par Egis, quelle que soit la forme juridique de leur contrat de travail. Il concerne aussi, sur certains sujets, les partenaires impliqués sur nos projets ou intervenant dans nos implantations.

La veille réglementaire

Elle est assurée de façon régulière par la direction Ethique & conformité d'Egis, au travers notamment des réseaux professionnels, avec l'appui de la direction Juridique.

Management de la Sécurité de l'information

Les principes

Avec le développement de la digitalisation et l'hyper communication, Egis s'est doté d'un cadre qui vise à protéger nos données, celles de nos clients et les données à caractère personnel de toute menace (interne, externe, délibérée, accidentelle).

Cette Politique pose les principes communs de protection de l'information et la gouvernance sécurité des Systèmes d'Information (SI). Elle s'appuie sur le respect des exigences et la mise en œuvre des bonnes pratiques de la norme ISO 27001 pour s'adapter aux besoins en sécurité des métiers et aligner les mesures de protection sur les objectifs business du Groupe.

Ainsi, les comportements sécurité sont encadrés de façon pérenne au travers des Règles des Systèmes d'Information, de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information, de la charte d'utilisation des moyens informatiques et de la charte administrateur informatique.

Egis met donc en œuvre une démarche globale en mettant en place pour nos utilisateurs et nos clients un environnement numérique de confiance. Cette démarche s'appuie sur l'engagement du top management et de la chaîne managériale, sur l'application et le respect des règles par les utilisateurs, sur les actions régulières de sensibilisation pour maintenir les connaissances au meilleur niveau, et sur le contrôle du respect des principes de protection de l'information.

Cette démarche, atout supplémentaire de l'offre d'Egis, est un socle essentiel à la réalisation de la feuille de route Digitale du Groupe et à l'ouverture des SI d'Egis à ceux de ses partenaires et de ses clients.

Le périmètre

Le Management de la Sécurité de l'information concerne l'ensemble des collaborateurs d'Egis des entités contrôlées par Egis, quelle que soit la forme juridique de leur contrat de travail, mais aussi les partenaires impliqués sur nos projets ou intervenant dans nos implantations.

Les règles et les recommandations

Le management de la Sécurité de l'information s'inscrit dans l'ensemble des processus, dont les règles de fonctionnement sont définies dans l'Egis Book. Les recommandations communes du Groupe pour la maîtrise des risques cyber visent à sensibiliser les collaborateurs sur l'importance de la chaîne des responsabilités et des comportements, individuels et collectifs, pour assurer le niveau adéquat de maîtrise des risques.

La boucle d'amélioration continue

Le programme Performance

Il décline en aval des engagements de la politique Performance, les objectifs opérationnels et les indicateurs chiffrés revus annuellement qui donneront le cadre pour mettre en place des plans d'actions associés sur les dimensions Qualité, Santé-Sécurité, Environnement, Éthique & Conformité et Sécurité des systèmes d'information.

Les outils et les moyens de surveillance

Chaque pilote de processus définit en co-construction avec ses relais en BU les objectifs et les actions d'amélioration des activités de son processus. Le fonctionnement de chaque processus est revu régulièrement, au minimum trimestriellement, avec une revue annuelle afin d'évaluer la vitalité et l'efficacité du processus.

Un programme d'audits internes est établi par cycle de trois ans, il est coordonné par la fonction Performance de la direction DECRP (voir ci-après). Il comprend des audits de l'actionnaire majoritaire, des audits Corporate, des audits processus, des audits thématiques (projets et techniques notamment).

Chaque entité peut organiser, en fonction de ses besoins propres, un programme d'audits internes performance qu'elle gère en complément du programme coordonné par la direction Performance du Groupe.

Chaque entité organise une écoute des besoins et demandes de ses clients.

Chaque entité organise un enregistrement et un suivi des principaux dysfonctionnements ayant ou pouvant avoir des conséquences négatives sur les engagements contractuels ou la mise en œuvre de nos politiques d'entreprise.

Sur ces deux derniers points, une consolidation et une analyse sont réalisées au niveau du Groupe.

Actions d'amélioration

Chaque collaborateur contribue à l'amélioration du système. Chaque entité organise la collecte des propositions d'amélioration et leur suivi. Les actions coordonnées par le Groupe sont formalisées dans les recommandations des audits Corporate, dans les sortants des revues des processus et dans le compte-rendu de la Revue de direction du Groupe.

Les acteurs du Système de Management

Les acteurs du système de management

Tous les collaborateurs sont acteurs. Chacun se doit de participer à l'amélioration continue de la performance d'Egis, de consulter et appliquer les documents du système de management mis à sa disposition et de signaler les incidents et les situations affectant ou susceptibles d'affecter le bon fonctionnement de son entité.

La Direction Générale (DG)

Le directeur général :

- ✚ fixe les objectifs annuels du Groupe et des BU ;
- ✚ préside la revue de direction annuelle du système de management Egis ;
- ✚ nomme le Directeur Performance du Groupe ;
- ✚ valide les objectifs Performance.

La Direction des BU

Le directeur exécutif de BU est responsable de la mise en œuvre sur son périmètre, en liaison avec les dirigeants des entités concernées, des exigences du SMP :

- ✚ en rend compte à la DG et est garant des moyens à mobiliser ;
- ✚ définit et communique aux équipes les objectifs annuels ;
- ✚ pilote la documentation Performance complémentaire spécifique à ses activités ;
- ✚ préside la revue de direction annuelle de son entité.

Le pilote de processus et ses relais en BU

- ✚ conduit annuellement une revue du processus et rend compte lors de la revue de direction du suivi du processus (vitalité/ performance) ;
- ✚ définit le processus et ses indicateurs (pilotage et performance) ;
- ✚ s'assure de la complétude et de la cohérence de la documentation utile à son processus ;
- ✚ propose les évolutions et adaptations nécessaires du processus au regard des objectifs de développement du Groupe, des chantiers prioritaires en cours, de la conformité à la réglementation, des exigences de ses parties prenantes, ainsi que des retours d'expérience, incidents et autres risques identifiés ;
- ✚ coordonne ses relais au sein d'un réseau. Ils assurent :
 - l'information et la mobilisation des collaborateurs de la BU concernés par la finalité et les objectifs du processus,
 - l'alimentation et l'analyse des indicateurs associés,
 - le contrôle permanent du processus,
 - la contribution de leur BU à la performance et à l'amélioration du processus, via la revue de direction de leur BU et/ou la revue de processus.

La Direction Éthique, Conformité, Risques et Performance

La DECRP (Direction de l'Éthique, Conformité, Risques et Performance) est un maillon fort du « système immunitaire » d'Egis et de l'animation du système de Management de la Performance. Elle regroupe des fonctions en charge d'animer la politique et les dispositifs de prévention, de surveillance et d'amélioration du fonctionnement du Groupe.

La fonction Risques :

- ✚ pilote les process d'identification des risques majeurs et de cartographie dans le Groupe ;
- ✚ anime le contrôle interne dans le Groupe ;
- ✚ recueille les incidents significatifs.

La fonction Performance :

- ✚ assure la définition du système de management du Groupe ;
- ✚ est responsable de sa mise en œuvre ;
- ✚ propose des évolutions au regard notamment des objectifs de développement du Groupe, de la conformité à la réglementation, des exigences de ses parties prenantes et axes d'amélioration validés en revue de direction ;
- ✚ gère la documentation de l'Egis Book ;
- ✚ anime le planning de synthèse des activités de contrôle permanent et de contrôle périodique ;
- ✚ assure la préparation et la coordination des audits internes performance Groupe et des audits de tierce partie liés à la certification Groupe ;
- ✚ anime le réseau Performance du Groupe.

La fonction Éthique et Conformité :

- ✚ est garante de la bonne application du dispositif éthique d'Egis, de sa vitalité et de sa promotion interne ;
- ✚ élabore, met à jour et assure la promotion du programme éthique d'Egis, et le complète en fonction des évolutions réglementaires et des priorités du groupe ;
- ✚ organise les actions de formation, de communication, et de due diligences sur les tiers ;
- ✚ gère le système d'alerte du groupe ;
- ✚ anime le réseau des correspondants Éthique et organise les réunions du Comité d'éthique et du comité de pilotage Ethique ;
- ✚ contrôle la bonne mise en œuvre des dispositifs de la politique éthique.

Les responsables du système de management

Le système de management est porté respectivement par un/une :

- ✚ responsable Performance pour le management de la qualité ;
- ✚ responsable Santé Sécurité pour le management SST ;
- ✚ responsable Développement Durable (DD) pour le management Environnemental ;
- ✚ responsable en charge de l'Ethique et la conformité ;
- ✚ responsable en charge de la Sécurité des Systèmes d'information.

Chaque responsable est en charge :

- ✚ de l'établissement de la politique Corporate (validée par la DG), des objectifs, des indicateurs ;
- ✚ du pilotage du dispositif de déploiement au sein du Groupe (s'assurer que ce programme soit connu, compris, mis en œuvre ...) ;
- ✚ du suivi de la performance globale et d'en rendre compte à la DG.

Les réseaux d'animation

L'animation du programme Performance se fait au travers d'instances de gouvernance : le réseau Performance, le comité de pilotage Santé-Sécurité, le réseau DD et le réseau Éthique.

Les membres de chaque réseau animent et coordonnent les actions afin d'assurer une mise en œuvre homogène des missions, des objectifs et des règles définis.

Composé d'un pilote groupe et de représentants de BU ou filiales suivant l'organisation, le réseau a pour responsabilité, dans son domaine de compétence, de :

- ✚ Garantir la définition du système de management, proposer des évolutions et contrôler sa mise en œuvre ;
- ✚ Organiser les actions de formation et de communication ;
- ✚ Assurer le partage des bonnes pratiques au sein du Groupe.

Le collège des auditeurs internes performance

Des collaborateurs sont formés aux techniques d'audit du système de management. Ils constituent un collège d'auditeurs internes et réalisent les audits performance au sein de leur entité ou dans d'autres entités du Groupe (audits croisés).

Des auditeurs externes peuvent venir renforcer le collège d'auditeurs, notamment sur les audits systèmes.

La communication performance

Les sites myEgis du Groupe et des entités comprennent un espace qui détaille les documents et les points de contacts utiles à la démarche.

L'utilisation de mots-clés tels que #Performance, #Safety, #Environnement ou #Éthique permettent un accès rapide à la documentation dans le portail de l'entreprise.

Le référentiel documentaire, des règles partagées

Des espaces de confiance

La documentation du SMP Egis est organisée au sein de 2 univers : l'Egis Book et les sites myEgis.

L'Egis Book

L'Egis Book est le référentiel qui définit les règles de fonctionnement applicables à l'ensemble des entités du Groupe. La fonction Performance de la direction Audit, Risques et Performance du Groupe est administratrice de la plateforme numérique Egis Book. Elle permet la diffusion des règles à tous les collaborateurs.

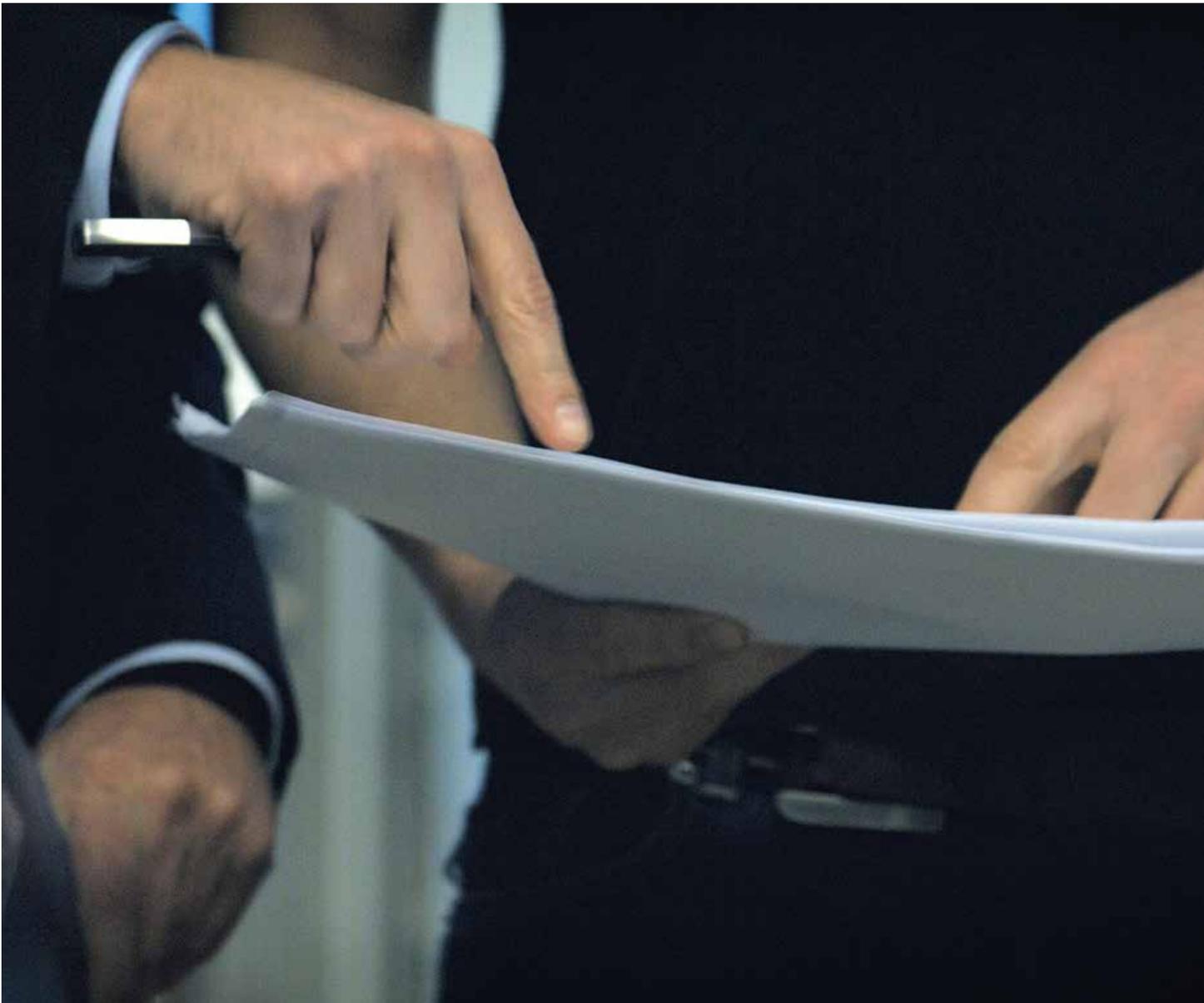
La gestion de la documentation est partagée entre les entités. Elle est coordonnée par le Groupe.

La typologie retenue pour les différents documents de l'Egis Book est la suivante :

- ❖ la note de processus définit l'objectif du processus par référence à la vision ;
- ❖ la procédure se situe au niveau opérationnel et définit ce qui doit être fait et l'organisation associée ;
- ❖ lorsqu'il est nécessaire de préciser les méthodes, des instructions, guides et/ou formulaires complètent les procédures.

Les sites my Egis

C'est la déclinaison au quotidien du système de management d'Egis. Ces espaces de confiance sont placés sous la responsabilité des directions fonctionnelles (DRH, Finance, Système d'Information, ...), des métiers ou des BU et entités.



Partie **3** Note d'organisation Entité

La partie 3 précise les moyens spécifiques mis en œuvre par chaque entité (BU ou filiale) pour maîtriser ses activités. La note d'organisation d'une entité est placée sous la responsabilité de son dirigeant et comprend :

- ❖ la description des activités de l'entité ;
- ❖ son organisation générale et son mode de fonctionnement ;
- ❖ l'organisation de la démarche performance au sein de l'entité et ses interfaces avec la démarche d'ensemble.

www.egis.fr

Suivez Egis sur :



15, avenue du Centre
CS 20538 - Guyancourt
78286 Saint-Quentin-en-Yvelines Cedex
France

© photos : © IStock © Intrepide Productions - Arthur Chays © Mario Renzy

Egis S.A. - RCS Versailles 702027376
Mai 2021

