

PARAGON
Customer Communications

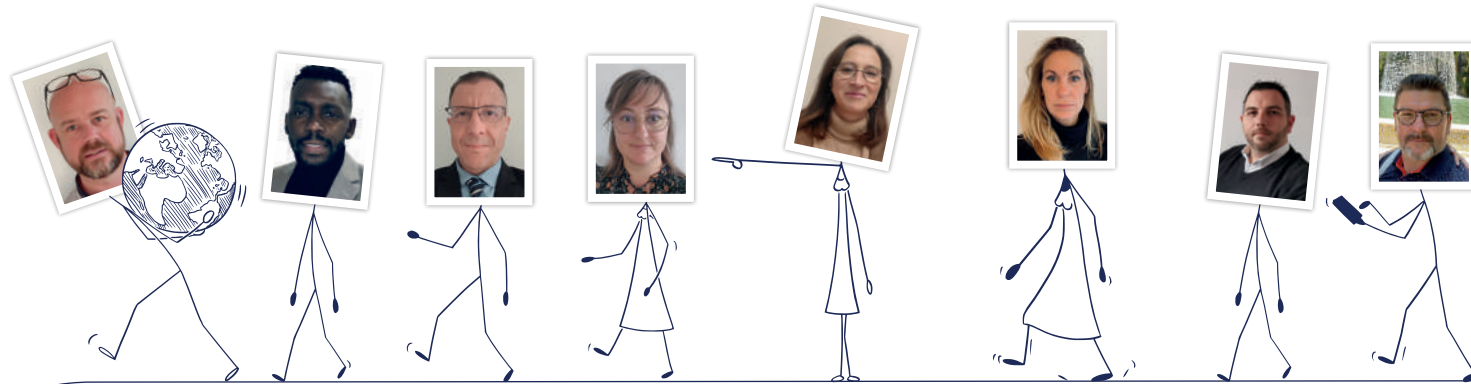


Rapport
RSE



2021-2022





Sommaire

À PROPOS DE CE RAPPORT	4
ÉDITO	5

Entreprise

Un groupe international	6
Paragon Customer Communications Western Europe	8
Implantation et chiffres clés 2021-2022	9
Activités de l'entreprise	10
Organisation et pilotage	12
Certifications/Labels	13
Historique	16
Stratégie de développement durable	18
Les objectifs de développement durable de Paragon	19
Identification des parties prenantes	20
Analyse de matérialité	21

Planet

La préservation de l'environnement chez Paragon	24
Émissions et bilan carbone	26
Matières	30
Consommation d'énergie	32
Eaux et effluents	36
Biodiversité	37
Déchets	39
Écoconception	41
Informatique verte	42

People

L'humain au cœur de Paragon	43
Emploi	44
Santé, sécurité et bien-être au travail	46
Formation et évolution de carrière	49
Diversité, égalité et lutte contre les discriminations	51
Travail forcé et travail des enfants	53
Relations employés/direction	53
Empreinte locale	54

Partners

Nos fournisseurs partenaires, acteurs majeurs de notre politique RSE chez Paragon	56
Parties prenantes & contexte réglementaire	59
Éthique et respect de la concurrence	62
Conformité réglementaire et gestion des risques	63

CONCLUSION ET PERSPECTIVES	64
----------------------------	----

À propos de ce rapport

Une année de travail d'équipe...

L'engagement de notre entreprise dans une démarche responsable sur les aspects sociaux, sociétaux et environnementaux ne peut réussir que par l'implication du plus grand nombre...

C'est ce que nous nous efforçons de faire au quotidien et les douze derniers mois, bien qu'agités par un contexte opérationnel pour le moins perturbé par une crise papetière et énergétique sans précédent, ont permis de structurer la gouvernance, le pilotage et de multiplier les ambassadeurs RSE sur nos sites.

Ce deuxième rapport extra-financier a pour objet de faire la synthèse des actions engagées et nous avons souhaité le structurer au plus près des standards publiés par le GRI (Global Report Initiative) qui détermine les thématiques et indicateurs clés en termes de développement durable.

L'engagement concret du comité de direction dans notre démarche de développement durable est également un facteur de succès indiscutable. Comme vous le verrez au fil des pages, cet engagement s'est concrétisé par le financement et le déploiement de nombreuses actions :

- Plan de formations (développement durable, écoconception numérique, écoconception print, chefferie de projet)
- Lancement d'une enquête QVT auprès de nos 1 400 salariés
- Réalisation des bilans carbone de nos principaux sites industriels
- Déploiement d'actions en faveur de la biodiversité (mise en place de ruches, reboisement, plantation de vergers, etc.)
- Mise en place d'actions pour réduire nos consommations énergétiques (déstratificateurs thermiques, passage en éclairage LED, flotte de véhicules hybrides, etc.)

Ces actions s'inscrivent dans le cadre global de notre adhésion au pacte mondial de l'ONU et dans l'engagement continu et structuré d'une démarche visant à contribuer à l'atteinte des 17 objectifs de développement durable.

L'écoute de nos parties prenantes principales, clients, salariés, fournisseurs, pouvoirs publics et institutions a conforté le choix de nos priorités en matière de RSE.

Merci donc tout particulièrement à Édouard, Christine, Léa, Hélène, Alexia, Camille, Axel, Alexandre, Bruno, Jordan, Magali, Manuela, Stéphane, Florent, Djemal, Chris, Bruno, Ionut, Léa, Christelle, Christophe, et tous les référents RSE qui, par leurs actions au quotidien, ont permis de concrétiser l'engagement de notre entreprise dans une démarche affirmée de développement durable.

L'aventure ne fait que commencer...

Patrick SAUZE
 Directeur Développement durable
 et Projets stratégiques

Édito

Le mot de Guilhem Boucon - CEO Paragon Customer Communications Western Europe

Après un exercice 2020-2021 marqué par la pandémie de Covid-19, le groupe Paragon Customer Communications clôture son exercice 2021-2022 dans un contexte totalement inédit de crise économique mondiale :

- ◆ Inflation vertigineuse et raréfaction de nos matières premières stratégiques
- ◆ Crise énergétique liée à la guerre en Ukraine dont nous ne percevons vraisemblablement que les prémices
- ◆ Forte tension sur le marché de l'emploi avec des difficultés de recrutement

Ces éléments, qui pourraient nous inciter à prioriser nos efforts uniquement dans la gestion opérationnelle immédiate de ces crises, nous conduisent également à nous interroger et à conforter notre vision RSE comme élément central de notre stratégie.

Notre politique RSE groupe, relayée au sein de Paragon Customer Communications, s'appuie sur les 3 piliers Planet, People et Partners. Cet engagement majeur est incontournable car nos activités en tant qu'industriel et prestataire de services ont un impact direct sur nos parties prenantes et notamment sur nos clients directs et indirects.

Ce rapport détermine un point de départ, d'une route incontournable sur laquelle nous devons cheminer en associant nos salariés, clients, fournisseurs et autres partenaires pour aboutir notamment à la neutralité carbone de nos activités en 2050 et pour faire de notre entreprise une société socialement et, socialement exemplaire.

Plus que jamais, notre performance doit s'appuyer sur des engagements fermes et des actions concrètes.

Je renouvelle ici au nom du comité de direction de Paragon Customer Communications l'engagement et les lignes directrices de notre politique de développement durable.

ÉCORESPONSABLE ET ÉCOINNOVANTE

Bien au-delà de la réduction obligée de nos propres impacts environnementaux, nous souhaitons offrir à nos clients des solutions et des services impactant positivement leur démarche RSE. Ainsi, nos propres actions de sobriété énergétique, de décarbonation de nos activités et en faveur de la biodiversité doivent être en permanence complétées par un accompagnement de nos clients dans l'analyse et l'optimisation du cycle de vie de leurs produits et services.

INCLUSIVE

Ancré sur ses territoires, Paragon développe au sein de ses équipes et auprès de ses partenaires

les conditions pour favoriser l'égalité des chances : indépendamment du sexe, de l'âge, de l'origine sociale ou des conditions de handicap, chacun doit pouvoir faire valoir ses compétences et les exploiter pour construire une entreprise responsable.

MOTIVANTE

Convaincus que nos collaborateurs sont notre richesse principale, nous mettons en œuvre les mécanismes d'écoute, d'échange, de formation et de promotion interne pour développer ce capital.

EXCELLENTE

Parce qu'il n'y a pas de développement et de pérennité sans excellence dans les services rendus à nos clients, nous devons viser un niveau de satisfaction maximal. Je souhaite que cet engagement se traduise par un NPS client supérieur à 65 % à fin 2023.

Enfin, et c'est certainement l'enseignement majeur de ces 12 derniers mois, nous n'arriverons à relever ces challenges que collectivement : en tant qu'entreprise, en mobilisant tous nos salariés, mais aussi en associant nos clients et nos fournisseurs.

Je compte sur vous tous !



Entreprise



Un groupe international

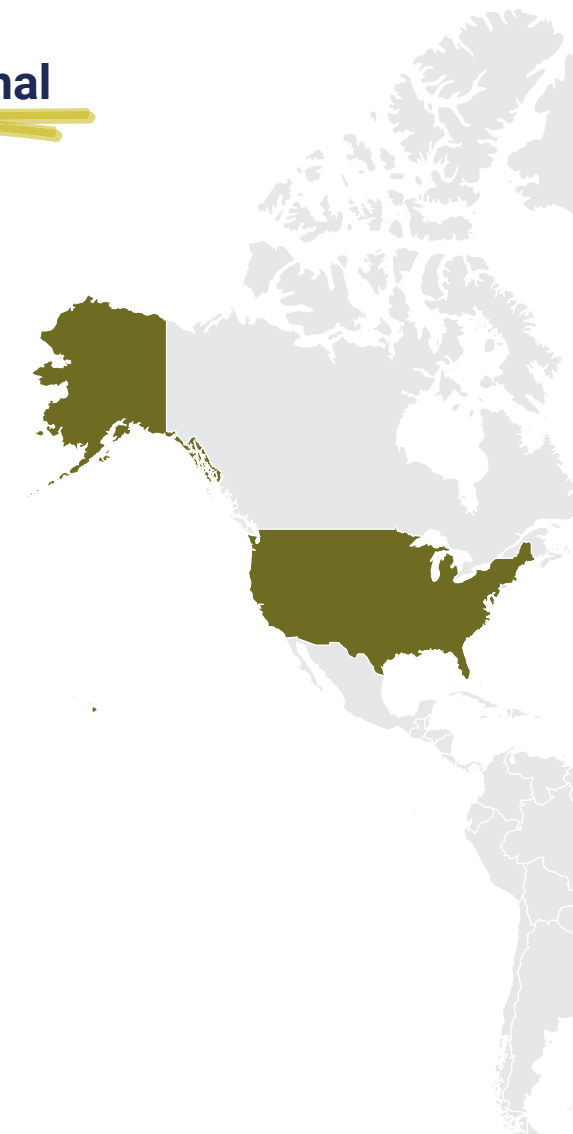
Paragon accompagne toute organisation souhaitant transformer sa façon de se connecter à ses clients.

Paragon parvient à combiner des générations d'expérience avec les dernières innovations en matière de technologie et de données intelligentes.

Son objectif : permettre des interactions à la fois réactives, efficaces et significatives entre les organisations et leurs propres clients.

Le groupe Paragon opère à travers 3 divisions distinctes :

- Paragon ID, spécialisé dans les solutions d'identification des secteurs de l'e-ID, du transport, des villes intelligentes, de la traçabilité et de la protection des marques et du paiement.
- Paragon Graphic Services, spécialisé dans les impressions numériques hautement réactives et les services de soutien.
- Paragon Customer Communications, expert dans l'accompagnement vers la transformation des processus métiers et de la communication client, dans un esprit résolument tourné vers l'innovation.





Croissance externe
très active depuis 2013
+ de 60 acquisitions

Paragon porte **des valeurs fortes et incarnées**

Agilité & entrepreneuriat

Responsabilité & intégrité

Confiance & partenariat



● CA ● EBITDA

Paragon Customer Communications Western Europe

Cette division a pour mission d'accompagner les professionnels dans la transformation de leurs processus métiers et de leur communication client.

Des solutions sont déployées pour prendre en charge toutes les étapes du parcours de communication client :

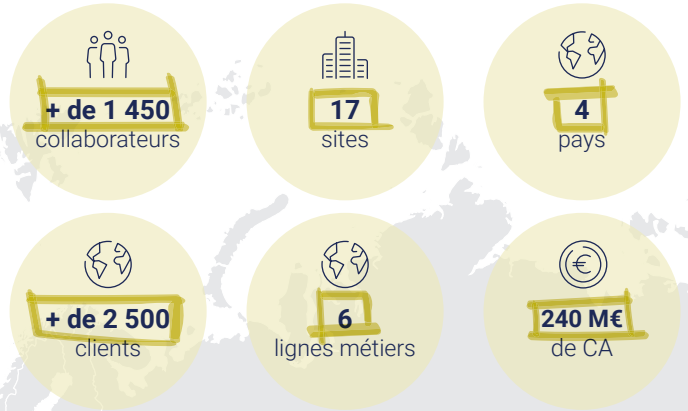
- Engagement client basé sur les données
- Marketing multicanal
- Communications transactionnelles
- Workflows de communication entrante automatisés

Paragon agit donc en coulisse pour aider les clients à transformer leur mode de fonctionnement, en numérisant leurs parcours et leurs expériences client.

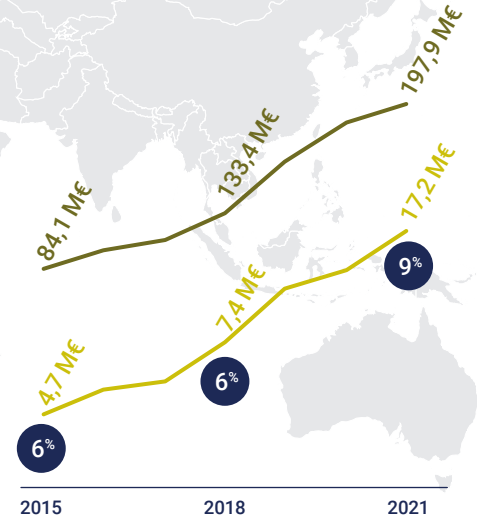
Sujet du présent rapport Développement durable 2021-2022, Paragon Customer Communications Western Europe fait ainsi partie intégrante de la division Customer Communications.

Paragon Customer Communications Western Europe regroupe 8 entités légales, réparties sur 4 pays (France, Espagne, Italie, Roumanie) et 6 lignes métiers.

Nous opérons et améliorons **les problématiques de nos clients à travers six lignes métiers...**



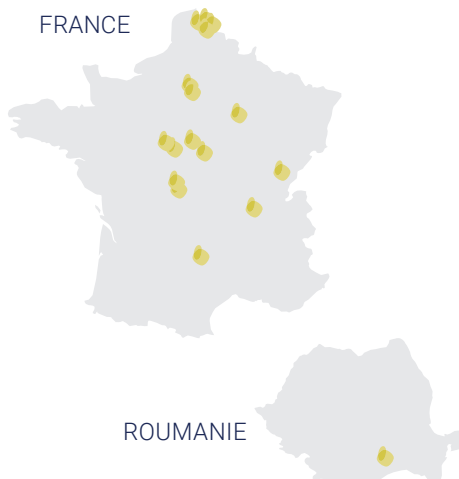
Paragon combine **ses expertises et savoir-faire sur l'ensemble de ses activités afin d'opérer et améliorer l'interaction de votre organisation avec son écosystème.**



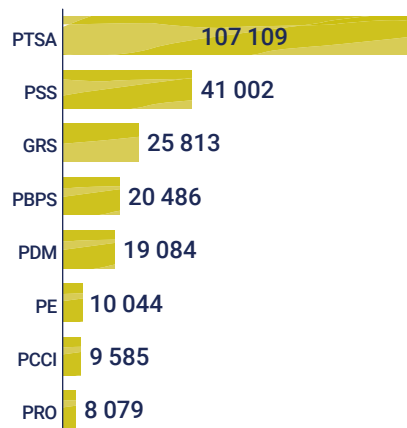
● CA ● EBITDA

Implantation et chiffres clés 2021-2022

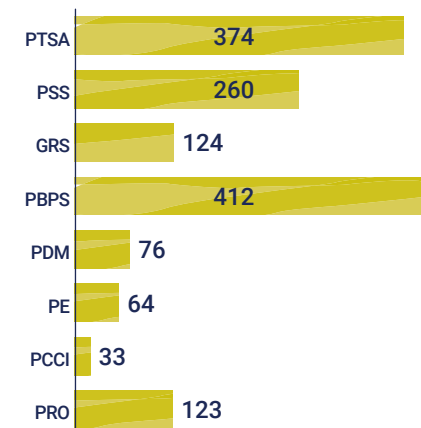
Les différences majeures entre ce rapport extra-financier et le précédent résident dans les fusions des entités juridiques PTSA et Mérico, ainsi que dans la fusion des entités juridiques Rault Eppe Solution et Gresset Service au sein de l'entité Gresset Rault Solution (GRS).



CA PAR ENTITÉ 2021/2022 (en k€)



NOMBRE DE SALARIÉS PAR ENTITÉ



Paragon Customer Communications Western Europe est présent sur l'ensemble du territoire français et en Roumanie.

DÉTAIL DE NOS ACTIVITÉS PAR ENTITÉ

ENTITÉ	PTSA	PSS	GRS	PBPS	PDM	PE	PCCI	PRO
Sites	<ul style="list-style-type: none"> Cosne-sur-Loire Bozouls Nanterre Bailleul 	<ul style="list-style-type: none"> Noyelles-sous-Lens Lens 	<ul style="list-style-type: none"> Aigurande Ney 	<ul style="list-style-type: none"> Marcq-en-Barœul 	<ul style="list-style-type: none"> Linselles 	<ul style="list-style-type: none"> Blois 	<ul style="list-style-type: none"> Paris 	<ul style="list-style-type: none"> Bucarest
Activités	<ul style="list-style-type: none"> Print Solutions Customers Communications Marketing Services Business Process Outsourcing 	<ul style="list-style-type: none"> Supply Chain Management Customer Communications 	<ul style="list-style-type: none"> Print Solutions 	<ul style="list-style-type: none"> Business Process Outsourcing Customer Communications 	<ul style="list-style-type: none"> Customer Communications 	<ul style="list-style-type: none"> Customer Communications 	<ul style="list-style-type: none"> Marketing Services 	<ul style="list-style-type: none"> Print Solutions Customer Communications

Activités de l'entreprise

6 LIGNES MÉTIERS COMPLÉMENTAIRES

Paragon se positionne comme un acteur incontournable dans la création d'expériences omnicanales entre ses donneurs d'ordres (grandes marques, administrations et gouvernements, entreprises, etc.) et leur audience (consommateurs, citoyens, fournisseurs, employés, etc.).



CUSTOMER COMMUNICATIONS



- 400 M de courriers publicitaires déposés par an
- + de 150 M de courriers de gestion déposés par an
- + de 600 000 packs fidélité par an
- + de 1 M de convocations d'AG de copropriété par an
- S3C cellule postale intégrée
- + de 20 M de courriers de dépiage par an



Paragon délivre et transforme vos communications omnicanales « one to one » : courriers de gestion et courriers publicitaires, sms, e-mails, LRE, etc.



MARKETING SERVICES



- + de 50 ans d'expérience
- + de 8 000 commandes/jour sur la plateforme PEP
- 5 % production EA/ESAT
- + de 60 000 m² de stockage
- + de 250 fournisseurs dont 95 % sont français
- + de 100 devis print émis/jour



Paragon est un expert dans les relations entre une marque et son réseau.

Nous proposons une offre globale et modulaire répondant à vos besoins de communication et de marketing. Ce service « tout-en-un » vous permet de centraliser, personnaliser et diffuser vos supports physiques ou digitaux.



PRINT SOLUTIONS



- 40 000 tonnes de papier transformées/an au niveau de Paragon Customer Communications Western Europe
- + de 2 M de pages de relevés de compte en bobine et A4
- 8 M de feuilles A4/an sur des papiers certifiés à 95 %
- + de 1 M de bulletins de loterie/an
- 40 000 m² de surfaces de production
- + de 50 % du marché des titres repas/ cadeau/service



Paragon sécurise et transforme la chaîne d'approvisionnement de vos documents administratifs, stratégiques et sécuritaires.



BUSINESS PROCESS OUTSOURCING



+ de 1,4 M d'enquêtes sociales traitées dont 37 % de télédéclarations digitales



+ de 30 M d'électeurs depuis 1996 dont 75 % en digital

+ de 1 M de bons de commande traités

+ de 1,2 M d'abonnements souscrits

+ de 2 M de dons reçus par voie postale et traités

+ de 10 M de factures fournisseurs traitées

Pour se recentrer sur leur cœur de métier, nos clients nous délèguent au quotidien leurs processus métiers clés que nous opérons, optimisons et transformons par digitalisation, automatisation, robotisation...

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT



+ de 600 000 expéditions Pick-Pack-Ship par an



+ de 58 M de sets co-packés envoyés par an

+ de 65 000 m² de surface dédiée à l'activité



Une logistique à forte valeur ajoutée pour rationaliser, enrichir et transformer les flux de nos clients.

CONSULTING & AGENCY



25 collaborateurs en France

Nanterre et Cosne-sur-Loire en France

Un programme d'Open Innovation



Des équipes de consultants, développeurs, UX designers à votre service pour innover et développer le ROI de vos opérations.

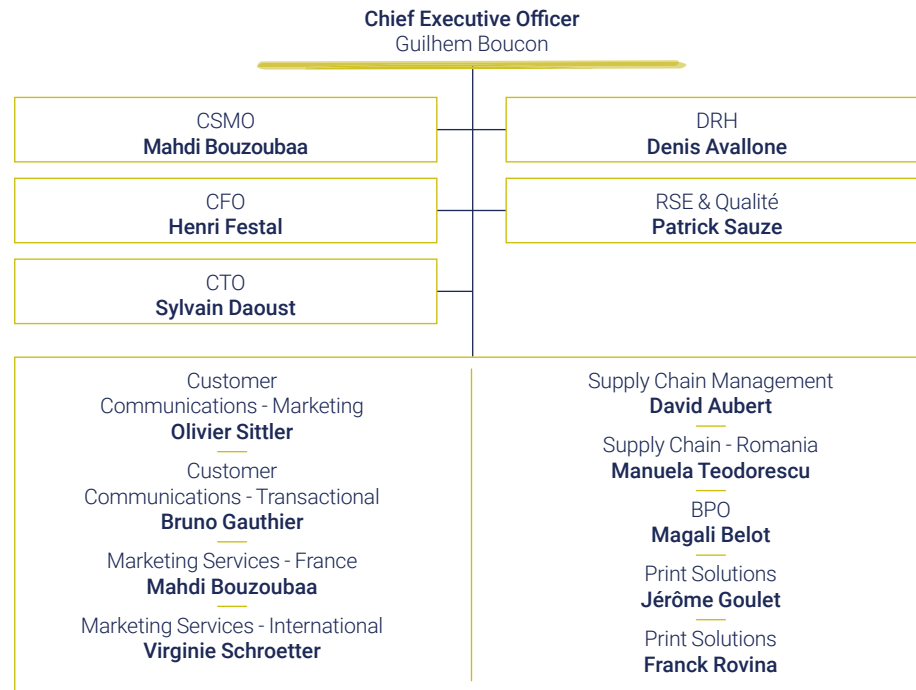
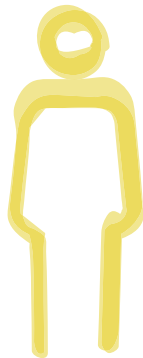


Organisation et pilotage

ORGANISATION GÉNÉRALE

Paragon Western Europe est organisé en 6 Business Lines :

- Customer Communications
- Marketing Services
- Print Solutions
- Business Process Outsourcing
- Supply Chain Management
- Consulting & Agency



ORGANISATION ET GOUVERNANCE RSE

La politique, la stratégie et le pilotage des activités liées au développement durable de Paragon Customer Communications Western Europe sont organisés au plus haut niveau de l'organisation de l'entreprise au travers d'un comité de pilotage RSE :

- Le PDG
- La Direction Qualité/RSE
- Un référent RSE pour chaque entité et pour chacun des thèmes

Au cours du dernier exercice et afin de démultiplier la capacité d'action, un comité mensuel individualisé a été mis en place pour chacun des thèmes (Planet, People, Partners).

Ce comité a pour objet de :

- Définir, déployer et piloter la stratégie RSE
- Accompagner les utilisateurs dans la mise en place des actions
- Rendre compte auprès des parties prenantes des actions mises en œuvre



Certifications/Labels

Afin de faire reconnaître notre démarche d'amélioration continue sur les thèmes de la qualité, de la sécurité, de l'environnement, de la sécurité de l'information et de la RSE, Paragon a fait certifier et labelliser plusieurs entités du groupe. Dans l'objectif de montrer la performance et la responsabilité de l'ensemble de ses entités, Paragon étendra progressivement sa démarche à l'ensemble des entités du groupe.

Dans une volonté d'amélioration continue, nous cherchons également à faire progresser nos notations Ecovadis pour l'ensemble de nos entités.

L'année 2022 nous a permis de valider l'obtention de la certification « Origine France Garantie » pour nos imprimeries de Cosne sur Loire et de Bozouls démontrant notre ancrage dans nos territoires.

NOS PROJETS ET AMBITIONS 2023-2025

L'extension de nos certifications, labels et accréditations et à l'ensemble des sites concernés demeure notre ambition principale afin de partager les bonnes pratiques mises en œuvre.

Nous souhaitons également à très court terme obtenir une certification ISO 45001 et la labellisation RFAR. En effet actuellement signataire de la « Charte relations fournisseurs et achats responsables ce label permettra de concrétiser nos engagements en matière d'achats responsables ».



SITES	CERTIFICATIONS									
										
PTSA Nanterre, Cosne, Villechaud, Bailleul, Bozouls		✓	✓ (sites de Cosne et Bozouls)		✓*	✓	✓	✓	✓	
GRS Ney, Aigurande, Sainte-Savine		✓					✓	✓	✓	
PDM Linselles							✓	✓	✓	
PSS Noyelles, Lens		✓					✓	✓	✓	
PBPS Marcq-en-Barœul		✓								
PRO Bucarest	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	
PE Blois										
PCCI Paris	✓									

* Certification de notre plateforme informatique d'envois de recommandés et de mise à disposition de documents numériques



✓
(sites de Cosne et Bozouls)



Historique

Au-delà des effets de mode ou d'un opportunisme de l'instant, la démarche de Paragon Customer Communications en tant qu'industriel puis comme fournisseur de solutions globales (marketing services, print management, logistique, BPO, etc.) est ancrée dans le temps et dans notre ADN depuis plus de 20 ans.

Nos démarches historiques d'amélioration continue sur le plan qualité, social ou sociétal :

1995
Première certification ISO 9002

1997
Roulage sans alcool isopropylique

1997
Programme de réduction des déchets (Fast track attack)

1999
Premier accord de réduction du temps de travail dans le cadre de la loi Robien

2001
Programme de formation de 20 jeunes en contrat de qualification

2002
Premier partenariat avec un ESAT et intégration de personnel en situation de handicap sur nos lignes de production

2002
Formation CQP vague 2 : 12 conducteurs formés

2006
Certification Imprim'Vert PTSA Bozouls

2004
Certification Imprim'Vert GRS

2004
Écoconception pochette papier/plastique à partir de plastique bio-sourcé

2004
Obtention de l'ISO 9001 v2000 (PTSA)

2007
Première certification ISO 9001 (Paragon Roumanie)

2007
Adhésion au pacte mondial de l'ONU (PTSA)

2008
Obtention du label Imprim'vert (Cosne)

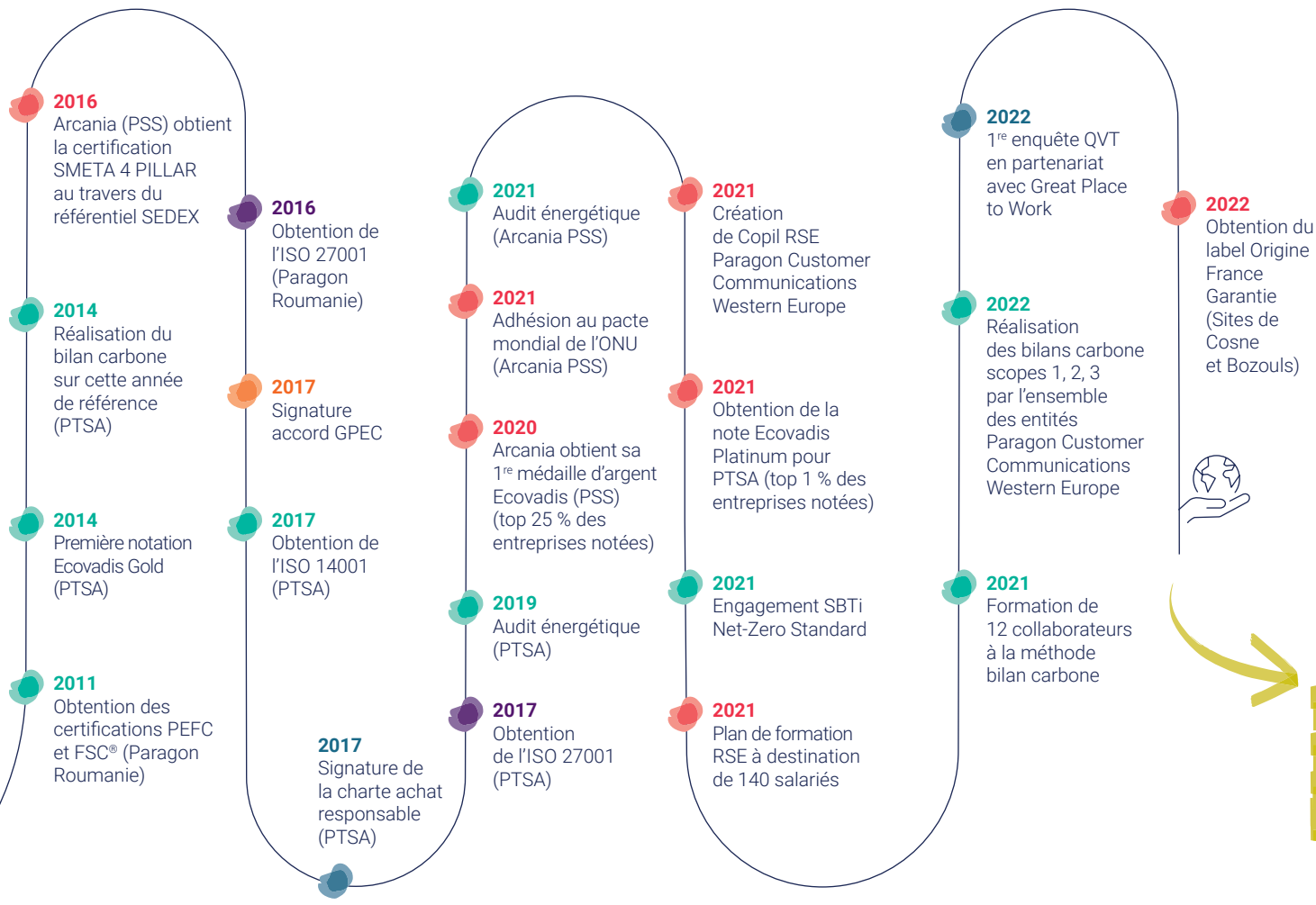
2009
Obtention des certifications PEFC et FSC® (PTSA)

2010
Obtention OHSAS 18001 (Paragon Roumanie)

2010
Obtention ISO 14001 (Paragon Roumanie)

2009
Obtention NFK11-112 (PTSA Cosne)





PROJETS 2025
Réduction émissions GES, charte RFAR, normes RSE, certificats 45001, développement 27001



Stratégie de développement durable

Notre stratégie et notre politique de développement durable s'appuient sur des actions volontaristes alignées sur les recommandations et les publications nationales ou internationales :

- **Les 10 principes du pacte mondial de l'ONU et les 17 objectifs de développement durables associés**
- **Les accords de Paris sur le climat**, visant à réduire de 1,5 °C le réchauffement climatique et atteindre la neutralité carbone (net zéro) en 2050

Ainsi, au travers de cette politique définie par le comité de direction et communiquée à l'ensemble de nos collaborateurs, nous nous engageons à :

GOVERNANCE & PILOTAGE

- Rendre disponibles les ressources nécessaires à la mise en œuvre des systèmes de management afin d'atteindre les objectifs établis
- Assurer la pérennité de Paragon en maintenant une situation financière saine et solide, en partageant équitablement les fruits de la réussite entre les différents acteurs

PEOPLE

- Assurer la santé et la sécurité de nos salariés et promouvoir la qualité de vie au travail au travers d'actions de formation, d'écoute et d'informations permettant à chacun de s'épanouir et de progresser
- Assurer un traitement équitable, inclusif et conforme aux droits de l'homme et à la réglementation de tous nos salariés
- Assurer et favoriser la liberté de représentation syndicale

PLANET

- Mesurer et réduire de manière continue et structurée notre impact sur la planète (sobriété énergétique, réduction des GES, réduction de la consommation d'eau, etc.)
- Être proactif dans l'écoconception de nos produits et services en mettant en œuvre dès que possible le principe de précaution

PARTNERS

- Initier des relations durables avec les fournisseurs et leur assurer des revenus équitables
- Garantir une conduite intègre à l'égard des confrères, des clients et des fournisseurs de la société
- S'assurer auprès de nos partenaires que nos ambitions et objectifs sociaux et environnementaux sont partagés, respectés et font l'objet de plans d'amélioration

Afin de garder une cohérence dans les actions déployées, la politique et les objectifs associés sont revus annuellement. Cela permet ainsi de s'assurer de leur pertinence et d'évaluer l'efficacité du système mis en place.



LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DE L'ONU

- 1 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.
- 2 Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.
- 3 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.
- 4 Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
- 5 Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.
- 6 Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
- 7 Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.
- 8 Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
- 9 Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
- 10 Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Les objectifs de développement durable de Paragon

En adhérant au pacte mondial de l'ONU il y a déjà 15 ans, nous nous sommes engagés à mettre en œuvre et partager les « 17 objectifs pour transformer notre monde ».

Les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU sont un appel universel à l'action pour mettre fin à la pauvreté, protéger la planète et améliorer la vie et les perspectives de chacun. Les 17 objectifs ont été adoptés par tous les États membres de l'ONU en 2015, dans le cadre de l'Agenda 2030 pour le développement durable qui a défini un plan sur 15 ans pour atteindre les objectifs.



Le programme « Ambition Développement Durable 2030 » de Paragon Customer Communications est fondé sur les engagements et les aspirations de nos parties prenantes.

Ce dernier regroupe non seulement nos clients mais également les gouvernements et institutions locales et s'aligne sur les objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies (ONU).

En alignant notre stratégie sur les ODD de l'ONU, nous exprimons clairement notre contribution au changement et au soutien de toutes les parties prenantes dans la lutte contre les plus grands risques auxquels notre planète, nos économies et nos populations sont confrontées.

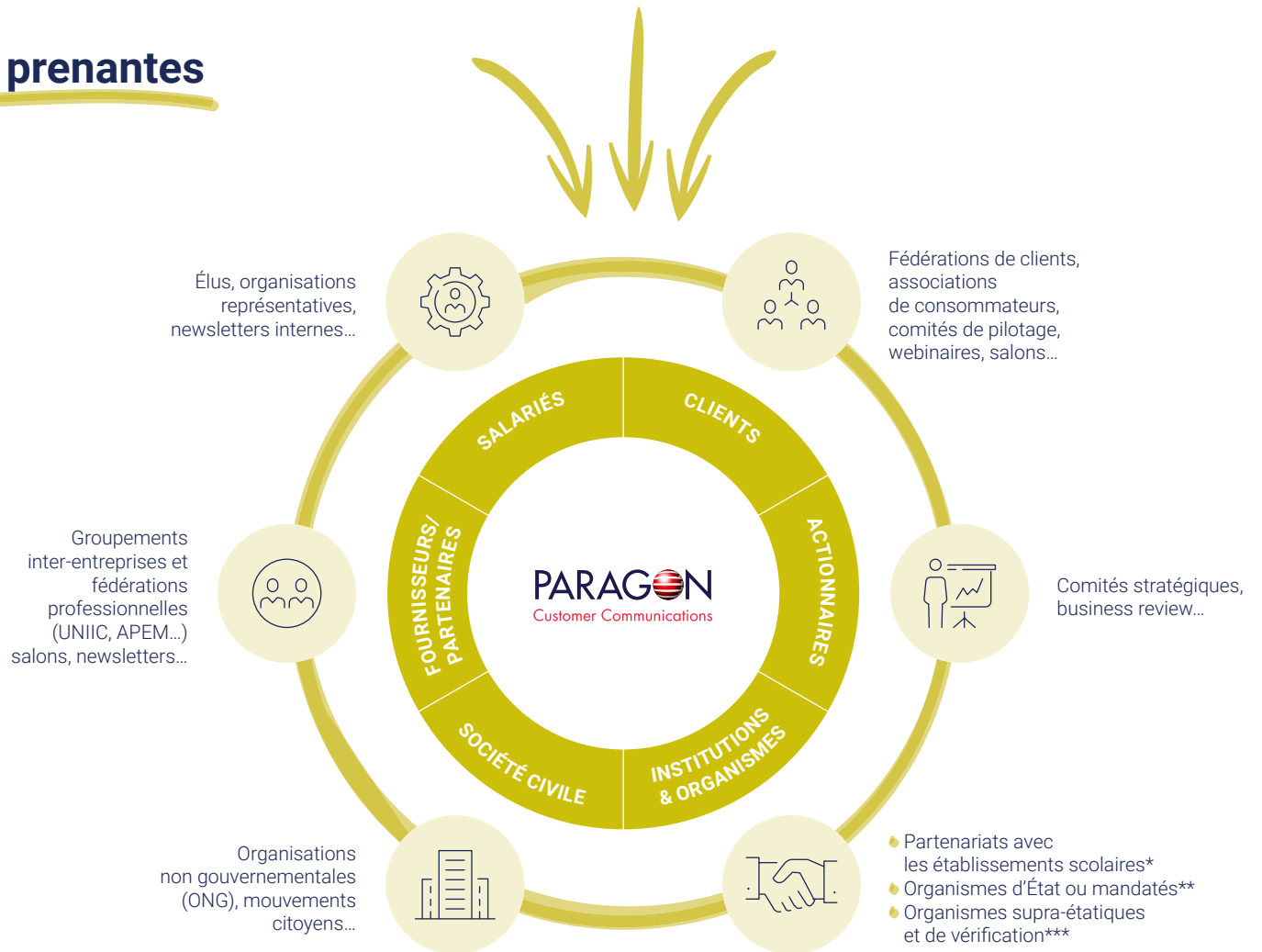
Identification des parties prenantes

Nos actions et notre politique de développement durable se co-construisent avec l'ensemble des parties prenantes, internes comme externes :

- ◆ Salariés
- ◆ Clients
- ◆ Actionnaires
- ◆ Institutions & organismes
- ◆ Société civile
- ◆ Fournisseurs/partenaires

Cette co-construction nécessite une reconnaissance précise des enjeux environnementaux, économiques, sociaux et sociétaux propres à chacun. Pour faciliter la bonne compréhension de ces enjeux, Paragon Customer Communications a recours à de nombreux canaux d'échange : réunions avec des élus pour comprendre les besoins des salariés, comités stratégiques avec des actionnaires, participation à des salons pour rencontrer clients ou fournisseurs...

Ce dialogue ouvert et régulier nous a permis de repositionner nos priorités d'actions et nos objectifs en 2021-2022.



*Apprentissage, alternance, conférencier invité...

**Ministères, mairies, DREAL, Ademe, Agefiph, OPCO, CITEO...

***Adhésion au Global Compact de l'ONU, adhésion à l'APAVE et autres organismes de veille, formation auprès de l'Association Bilan Carbone...

Analyse de matérialité

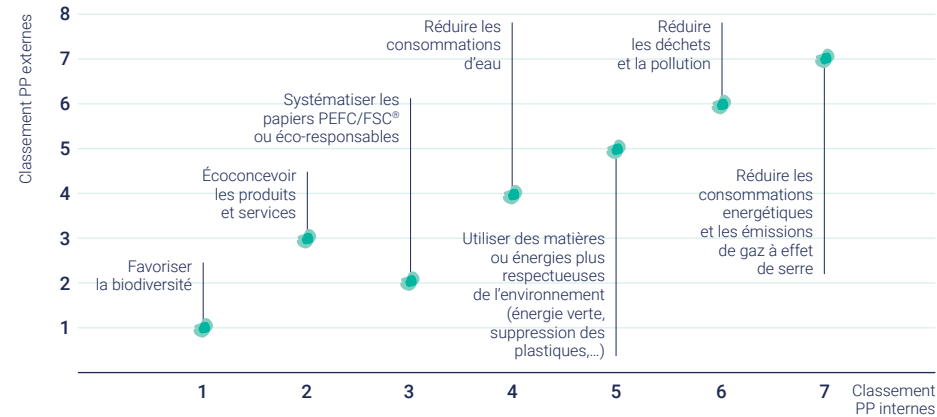
CONDUITE DE L'ANALYSE

Afin de consolider nos priorités en termes d'actions et d'objectifs de nos parties prenantes internes et externes, une deuxième analyse de matérialité a été réalisée en 2022.

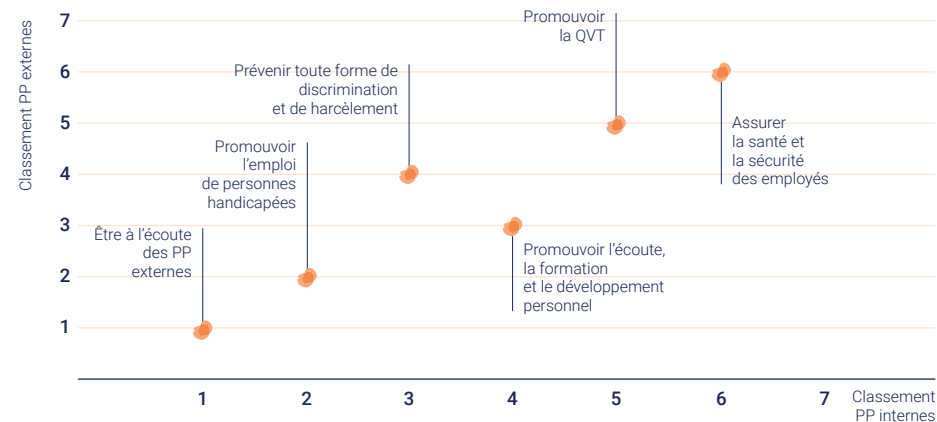
Cette analyse a été effectuée sous la forme d'une consultation menée auprès des salariés et d'un questionnaire auprès des principaux donneurs d'ordres, clients et fournisseurs.

À l'issue de ces enquêtes, il a été possible d'identifier les objectifs majeurs et d'en déterminer le classement d'importance pour les parties prenantes (1 = moins prioritaire et 7 = plus prioritaire). Les objectifs sont classés par thématiques : environnement, éthique, excellence, gouvernance et social.

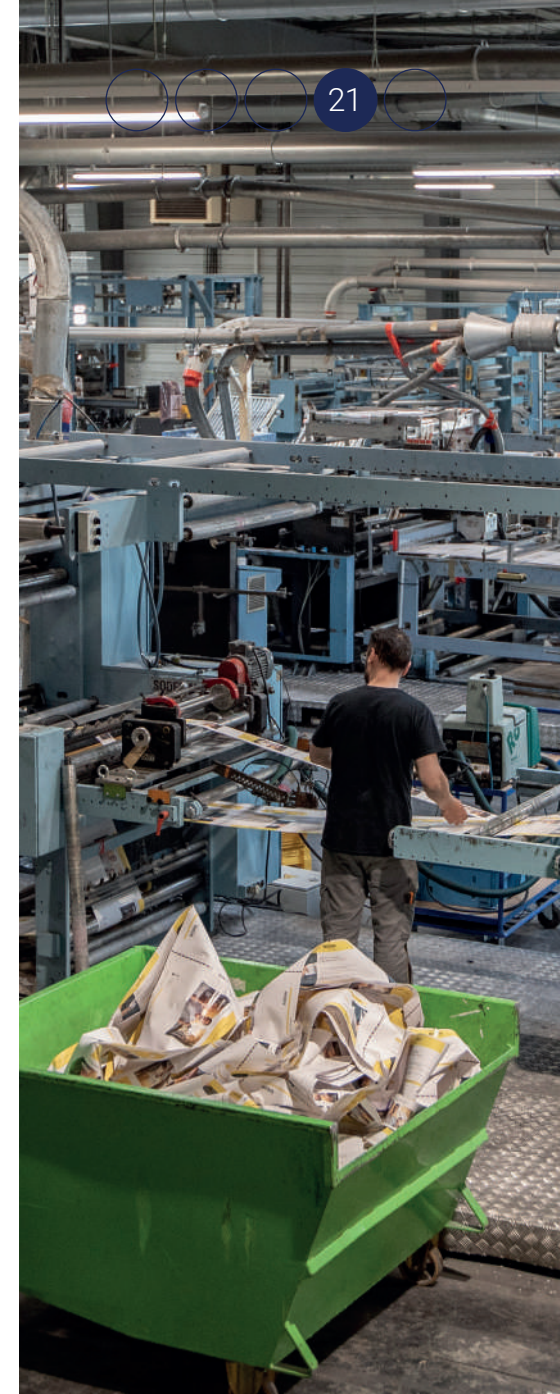
ENVIRONNEMENT



SOCIAL

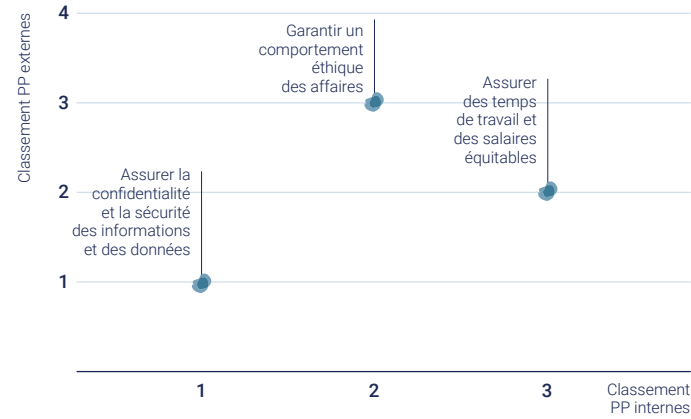


1 : moins prioritaire - 7 : plus prioritaire

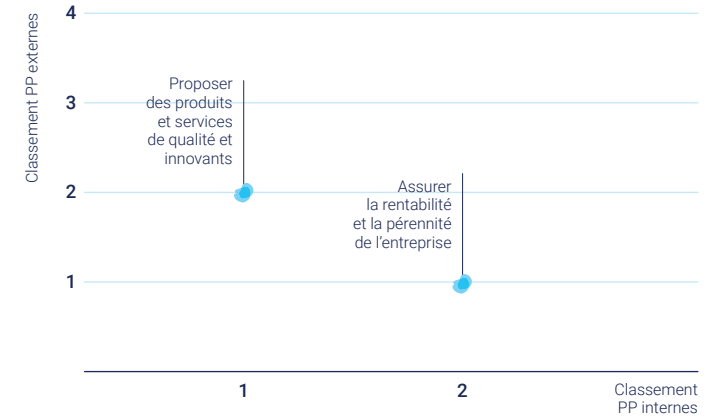




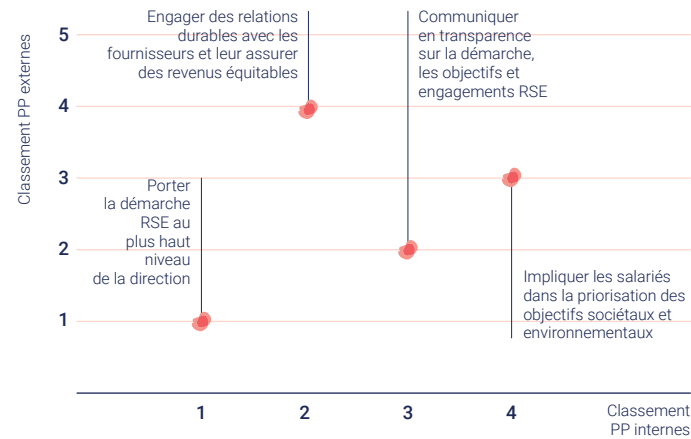
ÉTHIQUE



EXCELLENCE



GOVERNANCE



1 : moins prioritaire - 7 : plus prioritaire

PRINCIPAUX RISQUES IDENTIFIÉS

Notre stratégie de développement durable vise à répondre à l'analyse de nos principaux risques sociétaux et environnementaux.



Cette analyse conforte les priorités identifiées par Paragon Customer Communications :

- Réduire les consommations d'énergie et les émissions de GES (Planet)
- Assurer la santé et la sécurité des employés et promouvoir la QVT (People)
- Assurer des temps de travail et des salaires équitables (People)
- Développer des relations durables avec nos fournisseurs (Partners)

PRINCIPALES PARTIES PRENANTES IMPACTÉES	SALARIÉS	CLIENTS	INSTITUTIONS	FOURNISSEURS	SOCIÉTÉ CIVILE
Risques sociaux					
Environnement de travail accidentogène et non conforme à la réglementation	✓		✓		✓
Ne pas intégrer d'approche QVT dans les relations intra-entreprises et les relations avec les salariés	✓				
Comportements discriminants (genre, origine, handicap...) ou contraire à l'éthique	✓	✓			✓
Ne pas assurer le niveau de formation et d'accompagnement permettant à nos collaborateurs de s'épanouir et d'assurer leurs missions	✓	✓	✓		
Risques sociétaux					
Ne pas intégrer de critères RSE dans la sélection de partenaires permettant de réduire nos impacts et favoriser des circuits plus courts en faveur du développement de nos territoires		✓		✓	✓
Corruption	✓		✓	✓	
Faire abstraction des interactions locales dans le développement de l'entreprise					
Risques environnementaux					
Proposer des produits/services ne respectant directement ou indirectement pas les réglementations environnementales (rejets, utilisation de matières interdites...)		✓	✓		✓
Proposer des produits ou services générant des impacts négatifs majeurs sur le réchauffement climatique (émissions de GES, consommations énergétiques abusives)		✓			✓
Proposer des produits ou services générant des impacts négatifs majeurs sur la biodiversité (consommation de ressources rares ou non renouvelables, atteinte à la biodiversité...)		✓	✓		

Les chapitres suivants détaillent les actions mises en œuvre ces 12 derniers mois sur les 3 thèmes clés : Planet, People, Partners.

Planet

La préservation de l'environnement chez Paragon

L'année 2021-2022 a été une année charnière dans nos engagements et dans le déploiement d'actions visant à réduire notre impact sur la planète. Le contexte particulier des 12 derniers mois met un accent particulier sur l'accélération de la crise climatique et sur une crise énergétique sans précédent en Europe.

Notre sobriété énergétique et la réduction de nos impacts deviennent donc des enjeux majeurs à court, moyen et long terme !

Conformément à nos objectifs de développement durable (ODD), nous nous engageons dans la réduction de nos émissions de GES dans le but de limiter la hausse du réchauffement climatique à 1,5 ou 2 °C à horizon 2050. Cet engagement s'est traduit pour notre entité principale, PTSA, par **l'adhésion à l'initiative SBTi (Science Based Target Initiative)**. Cette initiative portée par des organisations telles que CDP, UNGC, WRI et WWF développe des méthodes et critères pour accompagner les entreprises dans leur stratégie de réduction des émissions de GES.



Concrètement, nos engagements se matérialisent par :

- Une **maîtrise de nos achats et des matières que nous utilisons**
- **Un contrôle de nos consommations de ressources (énergie et eau)**
- **Un suivi de nos émissions (bilan carbone, rejets d'eaux, déchets)**
- Des **actions concrètes** que nous mettons en place **en faveur de la biodiversité**, ainsi que la prise en compte des bonnes pratiques liées à « **l'informatique verte** » et au développement de **l'écoconception** au sein de nos offres

UNE ÉVOLUTION DES OBLIGATIONS ENVIRONNEMENTALES

Le contexte environnemental actuel a entraîné une augmentation des obligations environnementales qui nous poussent à suivre précisément nos consommations et revoir notre façon de consommer.

En effet, cet exercice a été riche en évolutions légales :

- Entrée en vigueur du décret tertiaire : obligation de transmettre nos consommations énergétiques sur la plateforme Operat du gouvernement et de réduire ces dernières chaque année
- Obligation de déclarer notre bilan carbone sur la plateforme de l'Ademe
- Évolution des consignes de tri avec l'apparition du Triman qui nous oblige à revoir le tri de nos déchets ainsi que l'infographie présente sur les produits que nous proposons

Nous essayons autant que possible **d'anticiper l'évolution des réglementations** : nous avons par exemple dès mi-2020 pris en compte l'évolution de la réglementation prévoyant l'interdiction des huiles minérales à compter du 1^{er} janvier 2023.



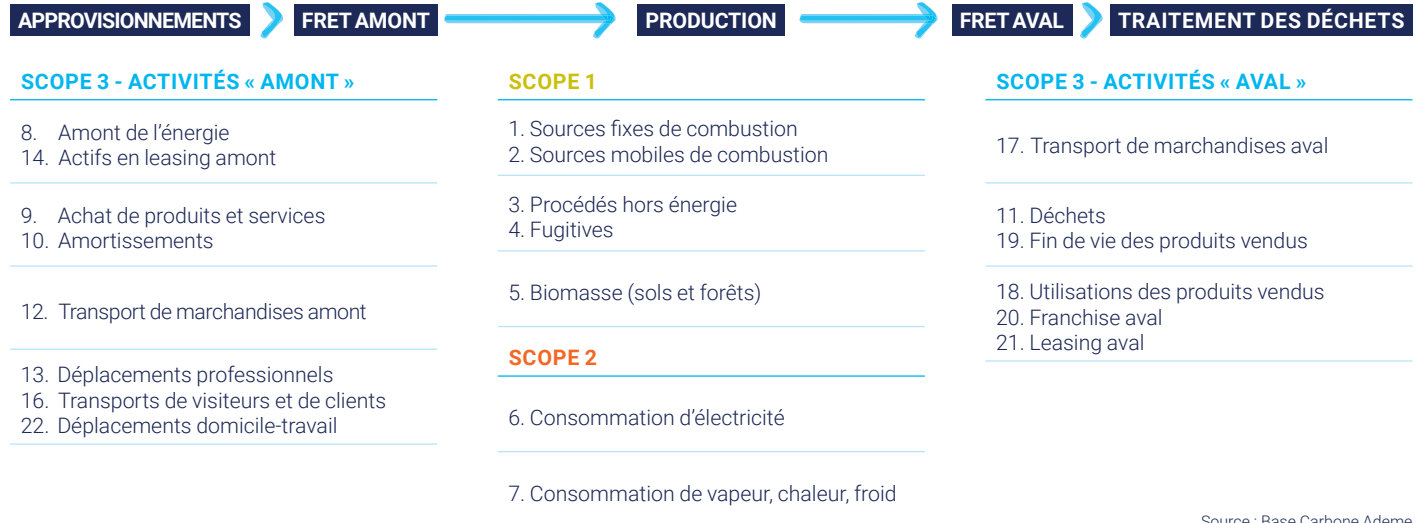
Ainsi, notre site d'impression de labeur de Linselles a mis en œuvre la gamme d'encre Blue Angel répondant à ces exigences.



Émissions et bilan carbone

Cette année et pour la première fois, nous avons établi notre bilan carbone sur l'ensemble de nos sites, selon une méthode commune, celle de l'Ademe. Notre premier objectif est de disposer d'une photographie relativement exhaustive de l'ensemble des émissions de gaz à effet de serre pour l'ensemble de nos activités et l'ensemble de nos sites. Ces données doivent nous permettre de mettre en évidence l'ensemble des postes sur lesquels il est possible de travailler pour faire baisser notre impact global sur le changement climatique.

L'extraction des données par la méthode « GHG Protocol » nous permet de structurer l'étude de nos émissions en 3 catégories, elles-mêmes découpées en postes d'émissions.



Source : Base Carbone Ademe



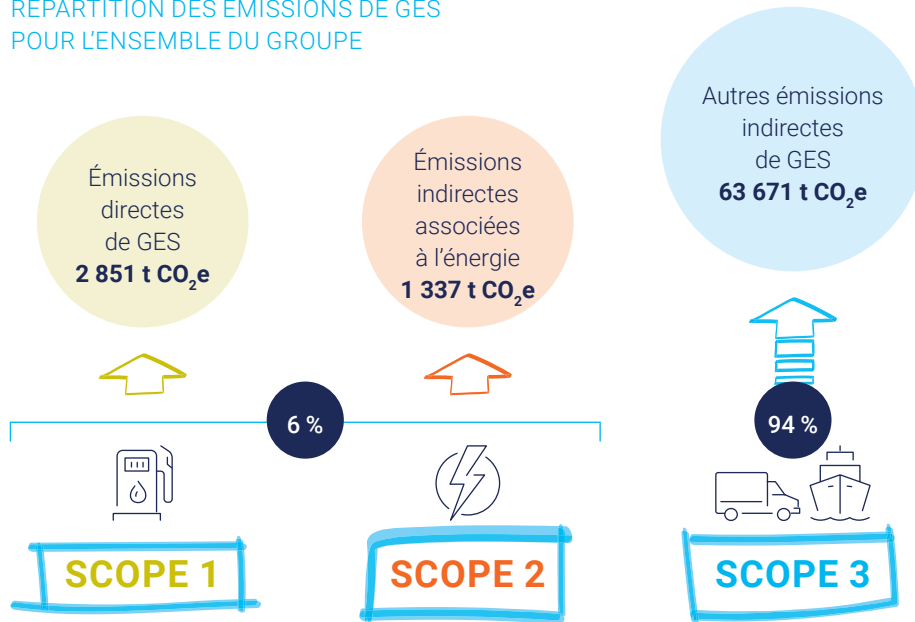
Le bilan carbone est défini par 3 catégories d'émissions correspondant aux SCOPES 1, 2 et 3.

Le **SCOPE 1** regroupe les émissions directes provenant des installations fixes ou mobiles situées à l'intérieur du périmètre organisationnel.

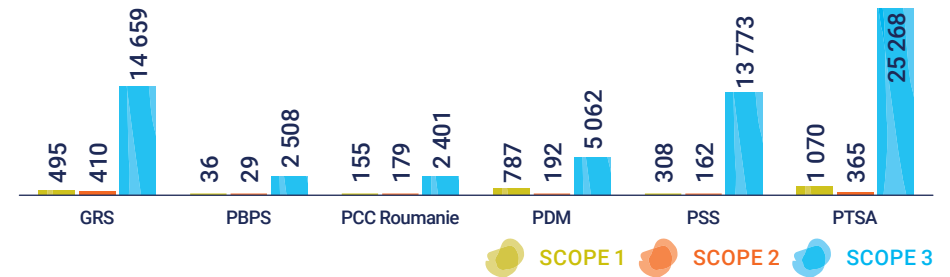
- Le **SCOPE 2** rassemble les émissions indirectes associées par exemple à la production d'électricité ou de chaleur importée pour les activités de l'organisation.
- Le **SCOPE 3** concerne tous les autres postes d'émissions.

Ce rapport permet d'identifier nos postes les plus émissifs et de fixer des objectifs de réduction.

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GES POUR L'ENSEMBLE DU GROUPE



SITE PAR ENTITÉ (ÉMISSION EN TONNES CO₂e)



RÉPARTITION GLOBALE PAR SCOPE (en t CO₂e)

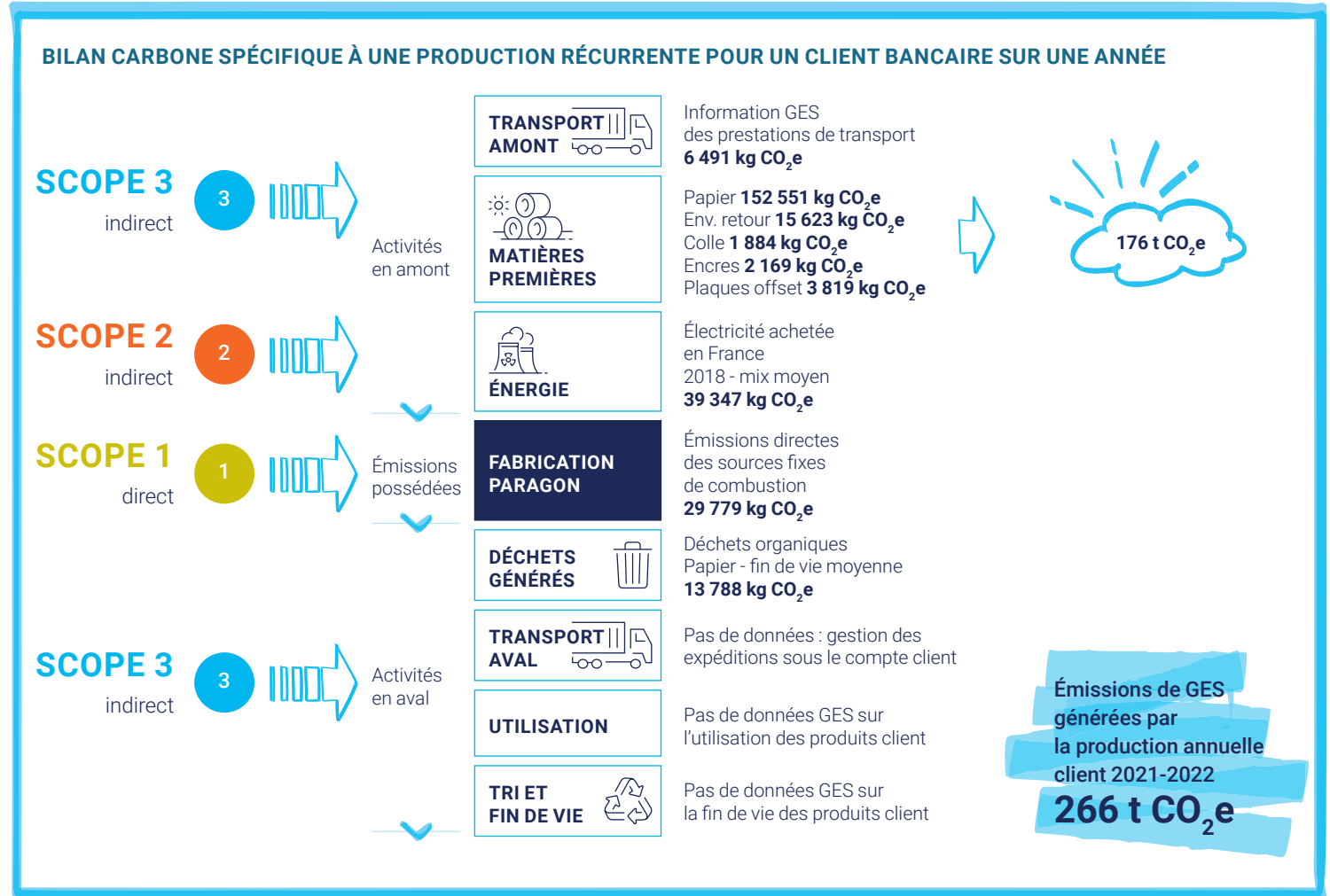
SCOPE 3	63 518	Émissions amont
SCOPE 3	153	Émissions aval
SCOPE 2	1 337	
SCOPE 1	2 851	

RÉPARTITION DU SCOPE 3 PAR POSTE D'ÉMISSIONS (en t CO₂e)

52 443	Produits et services achetés
50	Biens immobilisés
1 001	Émissions liées aux combustibles et à l'énergie
7 498	Transport de marchandises amont et distribution
476	Déchets générés
11	Déplacements professionnels
2 039	Déplacements domicile-travail
5	Transport de marchandises aval et distribution
148	Fin de vie des produits vendus

Cette analyse nous permet d'orienter nos actions pour la réduction des émissions de GES. Ainsi, nous allons pouvoir travailler sur chaque scope et sur les sources d'émissions les plus importantes ou prioritaires.

De plus, nous rencontrons une demande croissante de la part de nos clients souhaitant obtenir des bilans carbone personnalisés, ciblés sur les produits que nous fabriquons pour eux. Cela démontre l'intérêt général grandissant sur l'impact carbone des produits utilisés. Ces constats nous poussent à proposer des offres écoconçues, avec un impact carbone réduit. Dans le but de développer ces offres, nous avons lancé une campagne interne de formations à l'écoconception et nous travaillons avec nos fournisseurs pour obtenir des bilans carbone plus précis, afin de nous permettre de choisir des matières plus respectueuses de l'environnement pour les intégrer à nos offres.



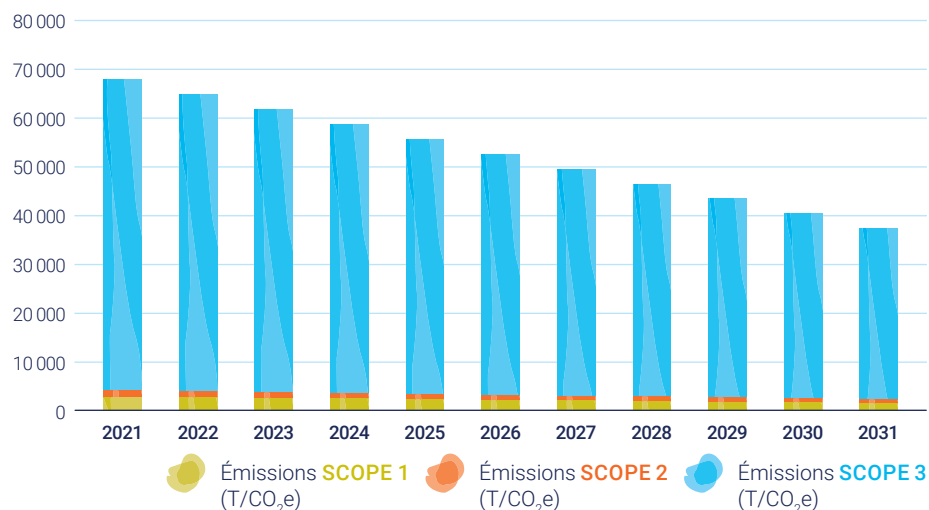
TRAJECTOIRE ZÉRO ÉMISSION 2050

Élément central de notre démarche RSE, la réduction structurelle de nos émissions de GES est alignée sur la stratégie nationale bas carbone. Notre ambition est de réduire de 45 % d'ici 2031 nos émissions sur les SCOPES 1, 2 et 3 par rapport à l'année de référence 2021.

Notre ambition 2050, qui sera revue en fonction des évolutions technologiques, est d'atteindre l'objectif de zéro émission en combinant la réduction structurelle de nos émissions et la compensation carbone.



	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Émissions SCOPE 1 (T/CO₂e)	2 851	2 722	2 594	2 466	2 337	2 209	2 081	1 952	1 824	1 696	1 568
Émissions SCOPE 2 (T/CO₂e)	1 337	1 276	1 216	1 156	1 096	1 036	976	915	855	795	735
Émissions SCOPE 3 (T/CO₂e)	63 671	60 805	57 940	55 075	52 210	49 345	46 479	43 614	40 749	37 884	35 019



Notre enjeu est donc d'associer nos partenaires majeurs : papetiers, imprimeurs, transporteurs, prestataires de services car les émissions du SCOPE 3 représentent plus de 94 % de nos émissions.

Pour ce faire, et à compter de début 2023, nous lançons une initiative « ambition 2030 » avec notre top 50 fournisseurs, afin de structurer une démarche continue de réduction des GES.

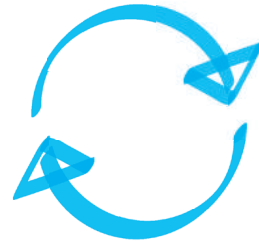
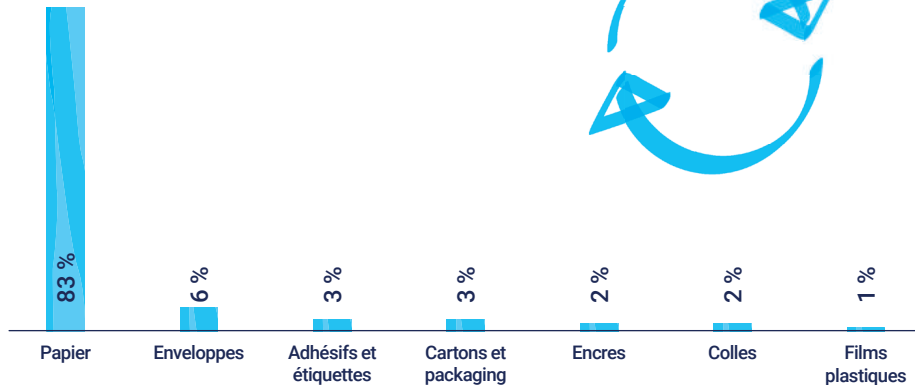
Matières

Nos services consistant à construire des interactions physiques ou digitales entre nos clients (marques, organismes, États) et leurs parties prenantes (clients, citoyens, prospects...), nous utilisons, au quotidien, des quantités importantes de matières premières pour matérialiser ces interactions.

Ainsi, près de 30 % de notre volume d'achat de 2021 a été consacré à l'approvisionnement de matières premières (papiers, encres, colles, cartons, emballage, palettes, etc.).



VOLUME D'ACHAT



PAPIER

L'approvisionnement du papier est au centre de nos préoccupations environnementales car il est le vecteur physique le plus direct entre notre entreprise et nos clients.

Les papiers et les papetiers que nous sélectionnons s'inscrivent dans notre stratégie de développement durable :

- Sélectionnés exclusivement en Europe (100 % de nos papetiers sont installés en Grande-Bretagne ou en UE, dont environ 8 % en France), ils présentent ainsi une empreinte carbone limitée pour le transport. Nous évitons ainsi un sourcing en Asie ou en Amérique
- **En 2021/2022, 98 % des papiers utilisés dans nos usines sont certifiés PEFC ou FSC®, ce qui garantit une gestion durable des forêts dont ils sont issus**

Forts de notre politique écoresponsable, nous veillons également à promouvoir l'usage de papier recyclé.

Notre expertise spécifique sur les papiers nous permet d'être force de proposition auprès de nos clients

et de sélectionner les papiers offrant des caractéristiques environnementales optimisées :

- Réduction des émissions (production énergétique en biomasse)
- Utilisation de pâte à papier et d'essences de bois locales
- Réduction des distances de transport entre le papetier et les sites d'impression

PLASTIQUES/FILMS D'EMBALLAGE

Soucieux de réduire les composantes plastiques de nos emballages et suremballages, nous cherchons en permanence des **solutions alternatives éco-responsables pour notre packaging.**

Notre approche favorise ainsi :

- La suppression des suremballages inutiles et le recours à des conditionnements vrac : cartons de 2 500 A4 plutôt que des paquets sous film
- Des alternatives biodégradables ou biosourcées
- La réduction des épaisseurs et des grammages
- La substitution du ruban adhésif plastique par du ruban adhésif papier, etc.

PRODUITS CHIMIQUES SOUS CONTRÔLE

Comme toute entreprise industrielle, nous sommes contraints d'utiliser des produits chimiques nécessaires à la conduite de nos processus (solvants, colles, encres, etc.).

Conscients de l'impact potentiel de ces produits, à la fois sur l'environnement et sur la sécurité et la santé de nos collaborateurs, leur sélection et leur utilisation se font dans un cadre extrêmement surveillé.

En effet, **nos principaux sites industriels « Print » (Cosne-sur-Loire, Bozouls, Aigurandes, Ney, Linselles, Noyelles-sous-Lens et bientôt Blois) ont mis en œuvre une démarche de certification volontaire Imprim'Vert®.**

Le label Imprim'Vert® apparut en 1998 à pour objectif de favoriser la mise en place, par les entreprises exerçant des activités d'impression, d'actions concrètes visant à diminuer les impacts de leur activité sur l'environnement.



Imprim'Vert® impose aux entreprises de respecter un cahier des charges précis dont l'interdiction de l'utilisation de produits cancérigènes, mutagènes ou reprotoxiques (CMR).

Ainsi, avant l'achat de tout produit, les fiches de données de sécurité (FDS) de chaque produit sont analysées par nos services QHSE afin de s'assurer de l'absence de ces dangers.

De plus, nous veillons à mettre à disposition des employés les **équipements de protection individuelle** (EPI) adaptés à chaque poste de travail (tenues de travail, gants, lunettes de protections...).

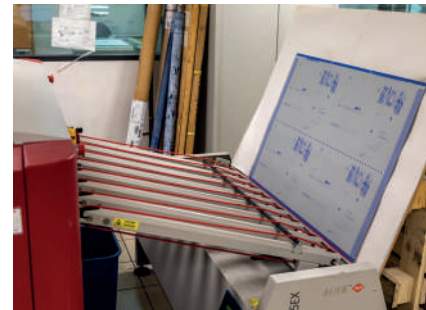
Dans le but de compléter ces actions de sécurité, des **sensibilisations à l'utilisation des produits chimiques** sont régulièrement organisées auprès des salariés concernés.

PLAQUES OFFSET SANS CHIMIE

Après des essais réalisés sur différents sites de production, le **procédé de gravure des plaques sans chimie** a été adopté sur notre site de Bozouls, notamment pour l'impression offset feuille.

Économies réalisées :

- ◆ Évite l'utilisation de produits chimiques = 1 500 L en moins
- ◆ Permet d'économiser de l'eau = 2,5 L / plaque (gain entre septembre 2021 et septembre 2022 : 40 000 litres d'eau)
- ◆ Supprime la cuisson des plaques et permet donc de réduire la consommation énergétique
- ◆ Gain de productivité : x 3 par rapport à l'ancien CTP



Le saviez-vous ?

Selon l'AFD (l'Agence française de développement) à fin 2021, 13 % des forêts mondiales étaient éco-certifiées contre 9 % il y a 10 ans. Ces certifications permettent une gestion durable des forêts exploitées en imposant des standards tels que :

- ◆ La gestion durable de la forêt qui contribue à assurer la pérennité et le renouvellement par régénération naturelle ou par plantation, en préservant des arbres d'avenir et en favorisant la diversité des essences
- ◆ La ressource bois et la biodiversité : la gestion durable de la forêt permet de respecter les espèces animales, végétales, leurs habitats et leurs cycles de reproduction, notamment par la conservation d'arbres morts ou vieux, par l'interdiction des OGM en forêt et par la préservation des mares forestières/milieus humides qui participent également au respect de l'équilibre forestier
- ◆ La qualité du travail en forêt afin de faciliter la préservation des sols par le travail en cloisonnement et les ressources en eau, et assurer un travail en forêt dans des conditions optimales de sécurité et d'hygiène



Consommation d'énergie

L'énergie est le principal facteur contribuant au changement climatique, ce qui représente environ 60 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre.

Cet exercice 2021/2022 a mis en lumière un bouleversement durable dans notre rapport à l'énergie. Les bouleversements macroéconomiques liés à la guerre en Ukraine font de l'énergie une ressource stratégique et, en tant que citoyens et industriels, nos priorités sont désormais orientées vers :

- La sobriété énergétique
- Le développement de l'usage d'énergies décarbonées et renouvelables



Face aux enjeux climatiques et aux hausses énergétiques sans précédents auxquels nous faisons face, il est primordial de s'intéresser à cette thématique. **Nous œuvrons au quotidien en faveur de la diminution de nos consommations énergétiques par la mise en œuvre d'actions à impacts positifs.**

AUDITS ÉNERGÉTIQUES

La maîtrise et la baisse de nos besoins énergétiques sont des éléments essentiels de notre approche RSE. L'audit énergétique s'impose donc comme une étape incontournable dans un processus de rénovation énergétique globale.

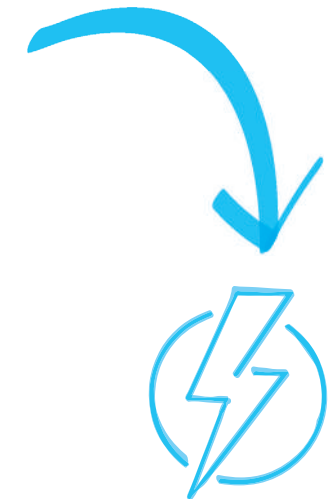
En réponse à la réglementation qui nous est applicable (article 40 de la loi DDADUE), nous réalisons des audits énergétiques sur plusieurs sites, qui consistent à faire un état des lieux de la performance énergétique, à déterminer nos postes énergivores et à planifier des actions permettant de réduire nos consommations.

L'audit énergétique propose des solutions pour la réduction de la consommation énergétique ainsi qu'un chiffrage pour leur mise en œuvre. C'est à partir de ces recommandations que nous construisons notre politique d'économies d'énergie.

PLAN D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Suite aux dernières annonces gouvernementales qui vont dans le sens de nos objectifs, nous avons mis en place une démarche d'économies d'énergie qui s'articule autour de 3 axes :

- Des mesures de bon sens
- Des projets visant à rendre nos modes de production moins énergivores
- Des investissements visant à réduire nos consommations à moyen/ long terme



NOS ACTIONS

DÉPLACEMENTS

Les déplacements des collaborateurs sont source d'émissions de CO₂. La situation sanitaire a démontré que beaucoup de réunions pouvaient se tenir à distance sans perte d'efficacité, grâce aux outils déjà disponibles et au déploiement de Teams. Si certains déplacements sont inévitables dans le cadre de nos activités, nous privilégions désormais ces moyens de télécommunication pour échanger avec les différentes parties prenantes internes et externes.

Pour les déplacements professionnels, Paragon met à disposition des véhicules et équipe également les salariés concernés par des déplacements fréquents de voitures de fonction.

Dans le cadre du respect de nos engagements RSE et de diminution de nos émissions de GES, **nous avons décidé de renouveler l'ensemble de ce parc automobile en choisissant de privilégier des véhicules hybrides ou électriques.**

La solution des transports en commun ou de location de véhicules est préconisée dès que les distances le permettent.

Enfin, dans la continuité de cette action, **des bornes de recharge sont en cours d'installation sur nos différents sites** pour, d'une part, permettre l'utilisation de ces nouveaux véhicules de fonction et, d'autre part, inciter nos autres salariés à la transition vers des véhicules personnels hybrides ou électriques.

Nous réfléchissons actuellement au financement et à la mise à disposition de vélos pour les collaborateurs désireux d'effectuer leur trajet domicile-travail par ce moyen de transport.

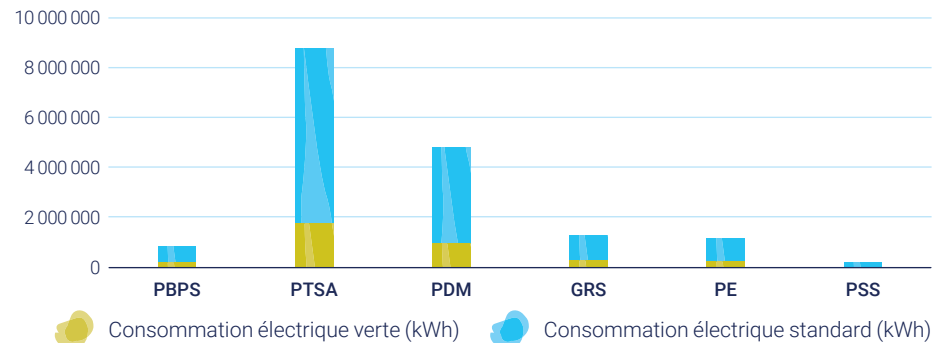


ÉLECTRICITÉ VERTE

Afin de réduire notre impact carbone, nous avons opté, dès 2019, pour **la souscription auprès d'EDF d'un contrat de fourniture d'électricité intégrant 20 % d'énergie d'origine verte renouvelable (solaire, hydraulique, éolienne).** L'énergie électrique renouvelable est en moyenne environ 5 fois moins émettrice de gaz à effet de serre (GES) que l'électricité d'origine nucléaire et environ 4 fois moins émettrice que le mix électrique en France.

Ce contrat couvre l'ensemble des sites du groupe et a permis de réduire nos émissions de GES de 24 % (272 360 kg CO₂e) en 2021 !

CONSOMMATION ÉLECTRIQUE PAR ENTITÉ EN 2021



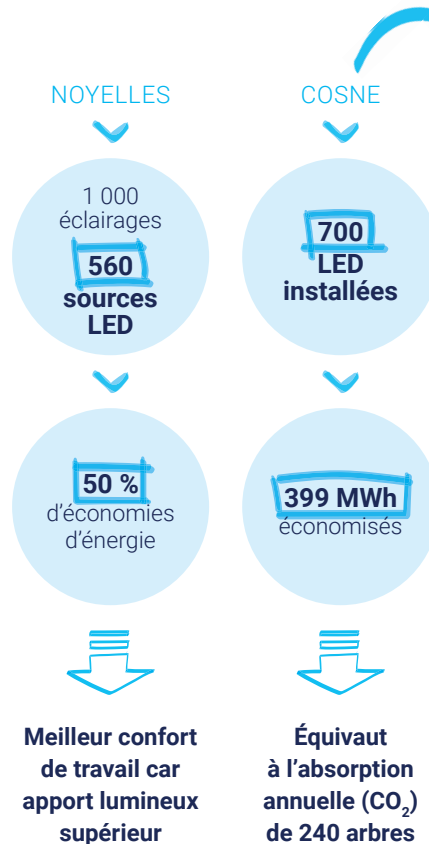
ÉCLAIRAGE

L'ensemble de nos sites a fait l'objet d'un relamping en **LED** ayant comme impact bénéfique la diminution de nos consommations énergétiques et un confort de travail apprécié, car les sources lumineuses LED procurent un meilleur éclairage.

Conscients qu'il n'y a pas de petites économies, nous équipons aussi nos sites de **détecteurs de présence** et de **minuteurs** dans les parties communes afin de limiter les temps d'éclairage et d'éviter les oublis.

Dans la même dynamique, certains sites comme Bozouls vont **dissocier les zones d'éclairage** afin de n'éclairer que les zones utilisées et éviter ainsi les consommations inutiles.

75 %
des éclairages ont été remplacés. La finalisation de cette transition s'effectuera courant 2023.



EXEMPLE DE COSNE-SUR-LOIRE

Bilan des consommations - économies d'énergie

	ANCIENNE INSTALLATION	NOUVELLE INSTALLATION	ÉCONOMIES D'ÉNERGIE
Consommation d'énergie (kWh) totale/an	602 MWh	203 MWh	399 MWh
Coût énergétique de l'installation (€)/an	90 426 €	30 504 €	59 922 €
(€) moyen par mois	7 535 €	2 542 €	4 993 €

Potentiel d'économies (%) sur la consommation d'éclairage : **66 %**

Bilan carbone (CO₂)

	ANCIENNE INSTALLATION	NOUVELLE INSTALLATION	BILAN
Équivalent CO₂ de l'énergie utilisée : (1 kWh consommé pour l'éclairage produit 100 g de CO ₂)*	60 t de CO ₂	20 t de CO ₂	39 t de CO ₂
Correspond à l'émission de CO₂ d'un véhicule sur l'année : (97 g de CO ₂ /km en 2020)**	621 491 km	209 651 km	411 840 km
Équivaut à l'absorption annuelle de : (1 tonne de CO ₂ par an pour 6 arbres arrivés à maturité)	362 arbres	122 arbres	240 arbres

*<https://decrypterenergie.org/decriptage-quel-est-le-contenu-en-co2-du-kwh-electrique>.

**<https://carlabelling.ademe.fr/chiffrescles/revolutionTauxCo2>.

CHAUFFAGE

Certains de nos sites ont pu bénéficier du remplacement de leurs chaudières vétustes par des **chaudières dernière génération**.

Nous souhaitons poursuivre le remplacement de nos chaudières vieillissantes dans les prochaines années par des chaudières à énergies renouvelables. Des études sont en cours.

De plus, dans un souci d'optimisation, l'installation de **déstratificateurs d'air** a été réalisée ou est prévue afin de brasser l'air chaud qui stagne en toiture pour le faire redescendre là où l'on en a besoin.

Bonnes pratiques GRS : utilisation de la chaleur dégagée par les rotatives pour chauffer les ateliers de production.



AIR COMPRIMÉ

Les fuites d'air comprimé sont fréquentes et d'origines diverses, et ce quel que soit le système d'air comprimé. L'usure des équipements et des accessoires ainsi que les mauvais usages de l'air comprimé constituent les causes principales des pertes d'air comprimé.

L'air comprimé est une énergie coûteuse et 20 à 40 % de l'air comprimé produit est perdu dans les fuites.

Suite à ce constat, nous menons plusieurs fois par an au sein de nos ateliers des **campagnes de détections de fuites d'air comprimé** dans le but de réduire les consommations excessives.

Le saviez-vous ?

Une fuite de 1 mm de diamètre sur un réseau de 7 bar occasionne une perte de 5 m³/h, soit un coût de 300 € par an sur votre facture d'électricité.

AUTRES ACTIONS

- ◆ Arrêts des ordinateurs et imprimantes tous les soirs
- ◆ Arrêt des machines de production et des compresseurs le week-end lorsqu'il n'y a pas de production
- ◆ Réglage des thermostats sur 19 °C
- ◆ Optimisation des plannings de production pour réduire les consommations élevées dues au démarrage des équipements



Les fuites sont responsables d'un gaspillage important, fréquemment autour de 40 à 50 % de la consommation globale. Une fuite audible sous 6 bar toute l'année représente 300 €.

Source Ademe



Eaux et effluents

L'eau est une ressource vitale mondiale et sa gestion est un élément clé pour un avenir durable. C'est la raison pour laquelle **nous assurons un suivi de nos consommations et cherchons constamment à les réduire, tout en veillant à la qualité de nos rejets.**



Afin de contenir nos consommations d'eau, nous avons mis en place un programme de remplacement de nos anciens robinets par des systèmes permettant de réduire les consommations (boutons-poussoirs, détecteurs de mouvements, mousseurs). C'est ainsi que 100 % des robinets sanitaires des bâtiments de Noyelles-sous-Lens ont déjà été équipés de boutons-poussoirs. Ces poussoirs limitent la quantité d'eau distribuée tout en évitant que des utilisateurs distraits laissent couler l'eau inutilement.

De plus, une routine de maintenance préventive mensuelle des sanitaires est en place pour limiter les fuites d'eau.

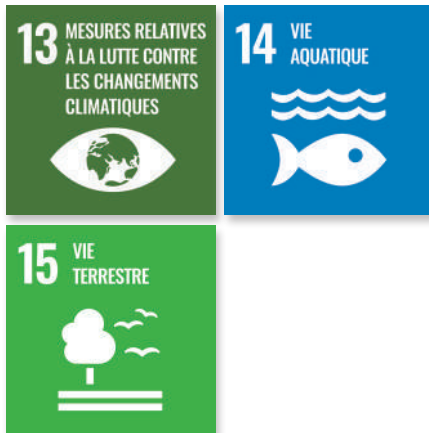
Par ailleurs, l'utilisation des plaques sans chimie nous a déjà permis d'économiser 40 000 litres d'eau en 2021. Le développement de cette action nous permettra de progresser sur ce domaine et de réaliser davantage d'économies d'eau.

Comme décrit plus haut, nos sites industriels sont labellisés Imprim'Vert®. La maîtrise des rejets d'eau industriels fait partie des exigences pour obtenir ce label. Ainsi, les eaux de process sont stockées dans une cuve dédiée puis collectées par un prestataire pour traitement.

Le site de Cosne est situé aux abords d'une rivière, le Nohain. Dans le but de préserver cet environnement naturel, de nombreux moyens ont été mis en œuvre : séparateurs d'hydrocarbures, mesures régulières de la qualité des eaux de pluie et sanitaires rejetées, etc.

Biodiversité

La biodiversité est l'ensemble de la chaîne du vivant. La prise en compte de cet aspect dans notre démarche RSE est indispensable pour matérialiser et concrétiser l'impact de nos actions en faveur de la protection de la nature.



Après notre partenariat de l'an dernier avec Reforest'Action, PTSA a choisi cette année de s'associer à EcoTree pour réaliser un projet de reboisement. **Grâce à ces 200 chênes Sessiles gérés durablement, nous participons à la création d'un puits de carbone dans la forêt de Ruillé, dans la Sarthe (Pays de la Loire).**



À l'horizon 2030, ces arbres devraient avoir absorbé en moyenne 16,9 t de CO₂ et permettront de préserver la biodiversité sur ce territoire.

Ces arbres ont été offerts à nos clients ayant répondu à notre enquête qualité, afin de les sensibiliser aux enjeux du développement durable. Chacun de ces arbres pourra être suivi individuellement via une plateforme dédiée (évolution, géolocalisation, captation de carbone, etc.).

Nous avons également mis en pâture **des chevaux sur une parcelle de terrain de notre site de Bozouls.**

À Linselles, 3 ruches ont été installées en avril et les essaims se portent très bien : nous pouvons prévoir une belle récolte de miel. Le miel sera offert à chaque collaborateur et nous imaginons l'offrir également aux clients, en fonction de la récolte. Une 1^{re} animation sur le site va être bientôt organisée avec notre apicultrice. Dans un second temps, nous souhaitons nous intéresser davantage à nos abeilles et allons analyser notre miel afin de découvrir quelles fleurs les abeilles ont butinées.

Un verger a été créé sur le site, avec la plantation de 25 arbres fruitiers (pommes, poires, prunes, cerises) ainsi qu'une vingtaine de pieds de framboises et groseilles. Nous espérons une 1^{re} récolte de fruits l'année prochaine (au moins pour les framboises et les groseilles).

De plus nous avons opté pour de la fauche tardive sur une partie des parcelles et de la jachère fleurie sur une autre partie (autour des ruches).





Sur **Noyelles**, nous avons constaté que les espaces verts au pied de notre entreprise représentent un potentiel de développement de la biodiversité qui est largement sous-exploité. Depuis le printemps 2021 nous avons accueilli avec enthousiasme pas moins de 60 000 nouvelles « collaboratrices ». En effet, **3 ruches ont pris place sur un îlot herbeux au pied de la façade de notre bâtiment**. Bien exposées au soleil, disposant de ressource en eau grâce à notre bassin d'orage et ayant la capacité de butiner jusqu'à 3 km de leur lieu d'envol, elles s'épanouissent à l'entrée de notre site. Des carrés fleuris (aujourd'hui en jachère) ont été plantés, ainsi qu'une fauche tardive à proximité des ruches, permettent aux abeilles d'avoir un environnement encore plus favorable.

De plus, les tilleuls présents sur notre terrain leur fournissent une source de nourriture importante. En retour, dès la fin de l'été 2021, nous avons pu récolter 30 kg de miel, fruit de leur travail.

Une animation ayant pour thème la récolte et la mise en pot du miel, pilotée par la société qui entretient nos ruches, a été proposée à nos collaborateurs. À l'issue de cette animation, nous avons pu en apprendre un peu plus sur ces travailleuses acharnées et plus largement sur la biodiversité.

Chaque personnel du site a reçu son pot de miel de notre récolte 100 % locale.

En Roumanie, au printemps 2021, une action de reboisement a été déployée avec la **plantation d'un verger de 60 arbres** parmi lesquels ont été installés **20 nichoirs**.

Chez **GRS**, un projet de végétalisation des sites de production est en cours avec la **plantation d'arbres et arbustes à l'automne 2022**. Nous prévoyons également d'assurer l'entretien d'une parcelle de terrain, annexe au site de production d'Aigurande, par l'installation de chevaux pour pâturage.



Déchets

Nos déchets impactent directement notre empreinte environnementale sur le court, moyen et long termes.

C'est pour cela que Paragon déploie une politique de gestion des déchets axée sur deux piliers complémentaires :

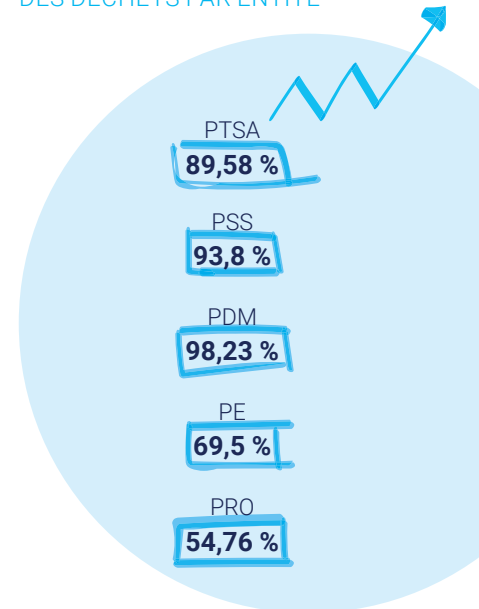
- La réduction du nombre de déchets que nous produisons. En partant du principe que **le meilleur déchet est celui qu'on ne produit pas**, nous essayons ainsi d'en réduire la quantité, grâce à une politique de réduction de la gâche, et au développement de l'écoconception de nos offres
- **L'amélioration de la recyclabilité/ revalorisation de ces déchets.** En effet, réutiliser les matières préserve notre environnement et rend nos actions plus responsables



Cette politique appliquée aussi bien aux sites de bureaux qu'aux sites industriels a ainsi permis d'économiser des matières premières épuisables, limiter les pollutions et, au niveau local, d'avoir moins recours à l'incinération, au stockage, ou à l'enfouissement.

Pour l'exercice 2021-2022, PCC a donc revalorisé 81,2 % de ses déchets contre 80,4 % en 2020-2021

POURCENTAGE DE REVALORISATION DES DÉCHETS PAR ENTITÉ



Afin d'améliorer notre performance environnementale, de nombreuses actions ont été menées :

- **Suppression des gobelets plastiques :** anecdotique mais important dans notre démarche car cela permet d'impliquer tous nos collaborateurs. Désormais de nombreux mugs sont mis à disposition des salariés en substitution des gobelets plastiques



- **Plaques offset sans chimie :** lancé en 2020, ce programme doit à terme permettre la suppression des rejets chimiques liés à la révélation des plaques offset (soit près de 2 700 litres de révélateur, développeur, gomme, etc.)
- **Gâches papier :** notre programme ambitieux de **réduction de nos gâches papier usine** nous a permis de diminuer de 2,5 % nos déchets papiers, soit près de 25 tonnes
- **Mise en place d'un deuxième compacteur** sur le site de Noyelles-sous-Lens, notamment pour l'activité de copacking. Pour rappel, le premier compacteur avait permis en 2019 de passer de plus de 50 enlèvements par an à seulement 9, soit une réduction de 80 % du fret routier impactant l'environnement lié à nos déchets. Les rotations de benne carton ont ainsi été optimisées et réduites au minimum
- **Le suivi des partenariats locaux (Cèdre et Élise) pour le tri des 5 flux (verre, métal, papier, plastiques, bois) qui ont permis de revaloriser 100 % de nos déchets de bureau pour les sites de Nanterre et de Marcq-en-Barœul**

- **La mise en place, sur la totalité du Site de Noyelles-sous-Lens, de fontaines** qui ont permis de réduire de près de 31 000 le nombre de bouteilles en plastique

De nouvelles actions sont également prévues pour le prochain exercice tel qu'un programme de **formation de nos collaborateurs au tri à la source** sur le site de Noyelles-sous-Lens ou bien encore un projet d'instauration de tri sélectif des DIB pour les bureaux de GRS.

Nous travaillons en permanence sur l'amélioration de la valorisation de nos déchets. Ainsi, les consignes de tri vont être mieux définies et harmonisées sur l'ensemble des sites. Cela nous permettra de réaliser un tri plus rigoureux qui aura pour conséquence la réduction des erreurs de tri et l'augmentation de la valorisation de nos déchets. Il est à noter qu'une réflexion est en cours pour mieux valoriser le papier siliciné.

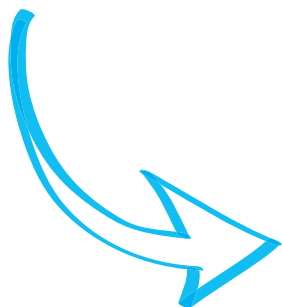
Enfin, dans l'objectif d'améliorer nos performances environnementales, nous avons des échanges réguliers avec nos partenaires afin **d'améliorer le tri et la revalorisation.**



Écoconception

L'écoconception consiste à **intégrer la protection de l'environnement dès la conception** des biens ou services pour en réduire les impacts environnementaux. Une analyse du cycle de vie est nécessaire pour s'assurer de la prise en compte de ces impacts lors de chaque étape de la vie d'un produit : matières premières, approvisionnement, fabrication, transport, utilisation et fin de vie.

Voici quelques Business Cases innovants de solutions mis en place pour différents clients, afin d'illustrer notre approche en termes d'écoconception.



EN ROUMANIE

Projet en cours de qualification pour un opérateur télécom en France et opérateur télécom en UK, implémentation prévue en juillet 2022.

Réalisation de packaging de carte SIM en matière 100 % recyclée :

- ◆ Support packaging kraft recyclé
- ◆ Impression offset encres minérales, vernis à base d'eau
 - > Process d'assemblage 100 % automatique – réduction de la consommation énergétique, eau, déchets rapportée au nombre de personnes :
 - Économie d'énergie : -30 %
 - Économie de déchets : -85 %
 - Économie d'eau : -85,2 %

PSS NOYELLES

Depuis 2018, nous fabriquons sur notre site PSS de Noyelles-sous-Lens, un **coffret dégustation de 12 capsules** pour le compte d'un de nos clients, un des leaders mondiaux de la distribution de café en capsule. Ce coffret découverte est ensuite ajouté aux machines à café vendues par notre client. Les capsules étaient positionnées sur une cale en plastique, insérée dans une boîte en carton puis cellophanée.

L'objectif de l'écoconception de ce coffret était de retirer le plastique et de limiter la consommation de carton et de papier.

En 2020, nous avons travaillé avec notre client sur ce nouveau packaging « *Sustainable* » en intégrant le retrait des matières plastiques, au profit du carton et du papier. Les autres objectifs étaient de garder la taille du coffret, la présentation des capsules et l'inviolabilité de l'emballage, tout en utilisant des matières issues de forêts gérées durablement (FSC®).

Le nouveau coffret « *Sustainable* » a démarré en 2021.

Les projections des économies pour l'année 2022 sont les suivantes :

- ◆ Économie de 66 tonnes de plastique APET
- ◆ Économie de 25 tonnes de plastique PP
- ◆ Économie de 19 tonnes de papier/carton

COSNE-SUR-LOIRE

En collaboration avec l'un de nos clients majeurs, acteur leader dans le transport et la distribution de courrier et de colis, nous avons écodesigné leur étiquette multifeuillets de tracking.

Après une étude complète fonctionnelle et l'analyse du cycle de vie du produit, les résultats obtenus sont spectaculaires :

Les gains :

- ◆ Poids de la liasse standard divisé par près de 3 : de 11 g à 4 g
- ◆ Surface réduite de 25 %
- ◆ Bilan carbone lors de la production divisé par 3 (1^{re} estimation) soit environ 400 tonnes d'émission de CO₂ en moins par an si ce projet est validé
- ◆ Surface de colle et de silicone réduite de 75 % !

Informatique verte

Conscients que notre activité numérique représente une part non négligeable de l'impact environnemental de notre entreprise, nous souhaitons développer une stratégie numérique responsable, basée sur le choix de nos fournisseurs et de nos prestataires, sur la gestion de notre matériel et sur le développement de l'écoconception digitale.

MATÉRIEL

Notre matériel informatique est principalement acheté chez Dell Technologies, que ce soit pour les ordinateurs portables, fixes, écrans ou serveurs physiques. Dell est engagé dans une démarche RSE reconnue et valorisée par plusieurs récompenses (Ecovadis Platinum, 2021 world's Most Ethical Companies, Best place to work, ISO14001, ISO27001, ISO 45001). D'un point de vue environnemental, Dell s'appuie sur une politique visant à augmenter la recyclabilité de ses produits, à réduire son empreinte carbone et à développer l'écoconception.

L'impact carbone du matériel informatique étant généré principalement lors de sa fabrication, **nous veillons à conserver notre matériel informatique en état de fonctionnement aussi longtemps que possible.**

L'âge moyen de notre parc informatique est de 2 ans et 4 mois pour les ordinateurs, et de 2 ans et 7 mois pour les serveurs, ce qui est supérieur à la moyenne française.

SERVEURS

Nos serveurs sont hébergés chez Orange Business services, qui est engagé dans un programme « Green Act ».

Cet **engagement pour un numérique plus vert** se concrétise par l'objectif d'atteindre le net zéro carbone en 2040 et de mener à bien son plan stratégique visant notamment une réduction de 30 % de ses émissions de CO₂, un mix énergétique constitué à 50 % d'énergies renouvelables et 30 % d'appareils mobiles usagés collectés à horizon 2025.

ÉCOCONCEPTION

Nous avons réalisé en juin 2022, une formation RSE « Écoconception digitale ». Dans ce cadre, 9 participants liés aux métiers de l'IT ont pu être formés sur cette thématique.

Après un rappel des enjeux climatiques, la formation a abordé les points suivants : les conséquences des usages de l'informatique ; **comment élaborer une stratégie numérique responsable** ; comment réaliser une analyse du cycle de vie d'un service numérique, ainsi que les bonnes pratiques de l'écoconception.



People



L'humain au cœur de Paragon

Afin de recentrer l'humain au cœur de ses activités, **les actions de Paragon contribuent aux objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies (ONU)** :

- ◆ Nous nous engageons à respecter la réglementation en interdisant, au sein de chacune de nos entités, le travail forcé et le travail des enfants. De plus, par notre développement économique, nous participons au développement des communautés locales et à la lutte contre la pauvreté et la faim
- ◆ Le bien-être et la sécurité de nos salariés sont une priorité. Les analyses de risques, réalisées chaque année, et les EPI fournis à nos salariés, contribuent à assurer une sécurité au travail performante. Pour cette année 2022, l'attention a également été portée sur

le bien-être de nos salariés : l'enquête Qualité de vie au travail a entraîné la mise en place de solutions efficaces permettant aux employés de s'épanouir pleinement au sein de notre groupe

- ◆ De leur entrée jusqu'à leur départ de chez Paragon, nous contribuons au développement des connaissances et des compétences de nos salariés par l'intermédiaire de formations diverses
- ◆ Nous démontrons nos efforts dans la lutte contre les inégalités Femmes-Hommes, au travers de notre politique de recrutement et d'évolution de l'accessibilité pour chaque sexe, à chaque type de métier. L'égalité est un moteur pour Paragon. Quel que soit son origine, son sexe, son âge ou toutes autres différences, chaque collaborateur se voit offrir des perspectives égales



Emploi

EFFECTIF

Atouts clés de notre réussite et de notre croissance durable, les quelque 1 500 collaborateurs permanents de Paragon Customer Communications constituent une ressource précieuse.

Opérateurs PAO, conducteurs de rotatives, chargés de clientèle, développeurs web, opérateurs de mise sous plis, commerciaux ou logisticiens : ce sont plus de 100 métiers différents qui assurent la richesse et la diversité de nos savoir-faire.

La diversité de plus en plus importante des métiers et activités au sein du groupe permet une répartition équilibrée des emplois entre femmes et hommes : soit 48,3 % de femmes et 51,7 % d'hommes.

Nos secteurs d'expertises historiques sont globalement plus masculins (conducteurs offset, conducteurs d'assembleuses) mais nous sommes fiers d'avoir initié, il y a près de dix ans, la féminisation de ces métiers, avec l'embauche des premières collaboratrices, conductrices de lignes de rotatives offset ou d'assemblage multi-feuillets.

Nos équipes rajeunissent !

Entre 2020 et 2021, la moyenne d'âge de nos salariés est passée de 47 à 44 ans !

Les activités Marketing Services ou de traitement des flux sont quant à elles constituées d'équipes majoritairement féminines.

En 10 ans, le nombre de femmes dans nos équipes a ainsi augmenté de près de 10 %.

La richesse de nos effectifs passe également par l'association des générations. La combinaison de l'expérience de nos seniors et des idées novatrices de nos juniors représente une force pour Paragon.

L'intégration dans le groupe, en 2020, du groupe Bernard, désormais Paragon Business Process Service (PBPS), assurant les activités de Business Process Outsourcing (BPO) de gestion documentaire et relation client, est venue rajeunir les effectifs de Paragon Customer Communications.

IMPLANTÉS AU CŒUR DE NOS TERRITOIRES

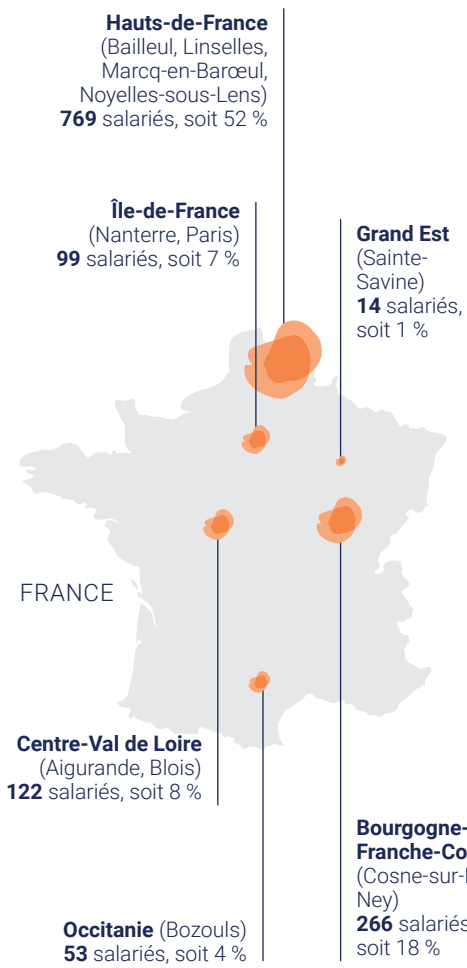
Implanté dans 6 régions françaises mais également en Europe, PCC participe au développement des communautés locales. Notre forte présence dans la région des Hauts-de-France, avec la représentation de plus de la moitié de nos effectifs, s'explique par la présence de 4 sites du groupe (Bailleul / Linselles / Marcq-en-Barœul / Noyelles-sous-Lens).

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR RÉGION



AUTRES SITES
EN EUROPE
21 salariés,
soit 1 %





ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

Le développement du groupe se poursuivant au fil des années, le recrutement de nouveaux collaborateurs a donc pu être réalisé.

C'est avec enthousiasme que nous avons accueilli 270 nouveaux salariés, soit une hausse de 22,5 % de l'effectif :

- +14,6 % d'effectif féminin
- +3,7 % d'effectif masculin

Fait marquant en 2021, notre volonté de stabiliser les emplois sur le site de Marcq-en-Barœul et de proposer des contrats à durée déterminée plutôt que des contrats intérim, a permis de générer un solde positif d'emplois stables de 260 ETP.

La volonté de Paragon de recruter de nouveaux talents se concrétise par **l'intégration de plusieurs dizaines de jeunes de moins de 25 ans**, représentant un net accroissement de cette tranche d'âge.

AVANTAGES ET CADRE DE TRAVAIL

Nos équipes employées au sein des différentes entités juridiques de PCC profitent d'avantages sociaux variés, propres aux conventions collectives applicables par entité. Parmi ces avantages nous pouvons par exemple noter :

- ♦ **La prise en charge des frais de Mutuelle jusqu'à 70 %** par l'action conjointe de l'entreprise et des CSE
- ♦ **La prime d'intéressement** aux résultats de l'entreprise (dont les modalités varient en fonction des entités légales)
- ♦ **La prise en charge** extralégale par l'entreprise du **premier jour de carence en cas d'arrêt maladie** pour nos collaborateurs ouvriers du secteur de l'imprimerie (PTSA)
- ♦ **La contribution aux œuvres sociales et culturelles** supérieure de 45 % au minimum conventionnel pour l'entité PTSA

Soucieux d'améliorer le cadre de travail de nos collaborateurs, plusieurs sites ont par ailleurs investi en 2021 et 2022 sur **l'aménagement d'espaces de pause ou de rencontres plus conviviaux pour nos collaborateurs.**



Salle de pause Linselle



Espace de pause extérieur Roumanie



Salle de pause Cosne

Santé, sécurité et bien-être au travail

GESTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La santé et la sécurité de tous nos collaborateurs sont au cœur de nos préoccupations. **La mise à disposition d'équipements et d'infrastructures permettant de travailler dans des conditions de sécurité optimales** fait partie des efforts permanents déployés sur nos sites de production.

Des revues régulières des conditions de travail et des **plans d'action** correspondants sont mis en œuvre et suivi mensuellement **en partenariat avec les instances représentatives** telles que le CSSCT. Par exemple chez PSS, une évaluation santé, sécurité au travail mensuelle du site est réalisée conjointement entre les membres du CSSCT et les responsables RH et QSE.

Le partage de bonnes pratiques inter-sites est réalisé au travers du Copil RSE mensuel. Ainsi, pour l'un de nos principaux sites industriels du nord de la France, les revues mensuelles font l'objet d'un audit détaillé permettant d'attribuer une notation globale portant sur différents aspects, tels que la conformité sécuritaire, la propreté et l'entretien des lieux de vie et de travail.

Afin d'améliorer notre politique de prévention des risques, la médecine du travail intervient de plus en plus régulièrement au sein des CSSCT pour l'ensemble de nos sites dans un rôle d'expert et de conseil.

Quelques réalisations 2021-2022

SITE DE NOYELLES
Formation manutention et travail sur écran

COSNE-SUR-LOIRE / BOZOULS
Formation incendie et manipulation d'extincteur – 99 personnes

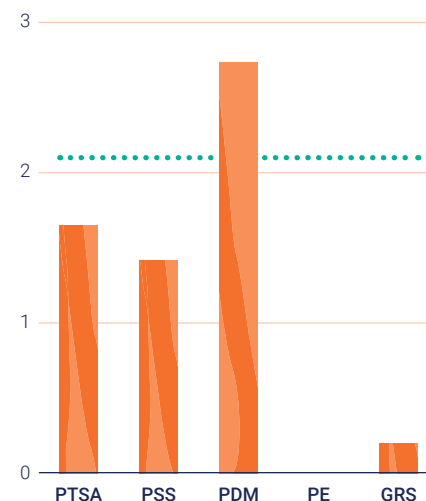
SITE DE COSNE
Formation de 13 référents à la prévention des risques liés à l'activité physique



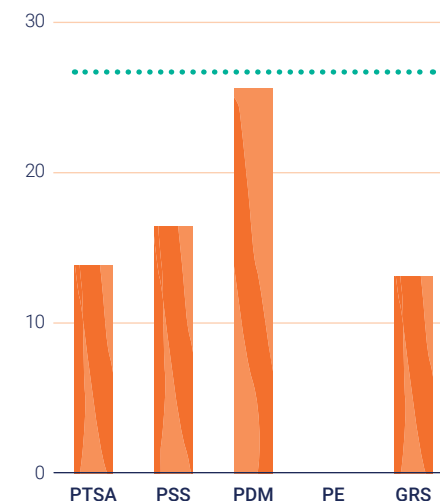
BILAN SANTÉ, SÉCURITÉ AU TRAVAIL DE L'EXERCICE

STATISTIQUES DES ACCIDENTS DU TRAVAIL SUR NOS SITES INDUSTRIELS (NOMBRE D'ACCIDENTS/ENTITÉ)

Taux de gravité 2021



Taux de fréquence 2021



TG 2021 Moyenne secteur (source Ameli - sinistralité 2 - CTNC C)

En quelques chiffres

PTSA :

- ◆ Dépenses 2021-2022 au titre de la sécurité : 124 194 €
- ◆ Taux de réalisation du programme sécurité : 103,5 %
- ◆ 67 collaborateurs formés à la sécurité en 2021

PSS :

- ◆ Budget annuel des actions de prévention des risques PSS : 58 149 €
- ◆ Budget annuel des actions d'amélioration des conditions de travail : 29 686 €

QUELQUES ACTIONS CHEZ PCC POUR L'EXERCICE 2021-2022

La sécurité passe aussi par l'anticipation, au travers de l'**analyse des risques restituée dans le Document unique**. Une mise à jour de ce document est réalisée chaque année pour chacun de nos sites.

Nous souhaitons que notre personnel sache réagir en cas de situations d'urgence. Dans cette optique, nous organisons des **formations à la manipulation des extincteurs**, à destination de l'ensemble de notre personnel. Ainsi, 72 personnes ont été formées cette année à Cosne et 27 à Bozouls.

À Noyelles, des exercices ont été réalisés avec les pompiers de Lens, avec 4 mises en situation durant lesquelles les SST du site ont pu participer aux premiers soins et à l'appel des secours.

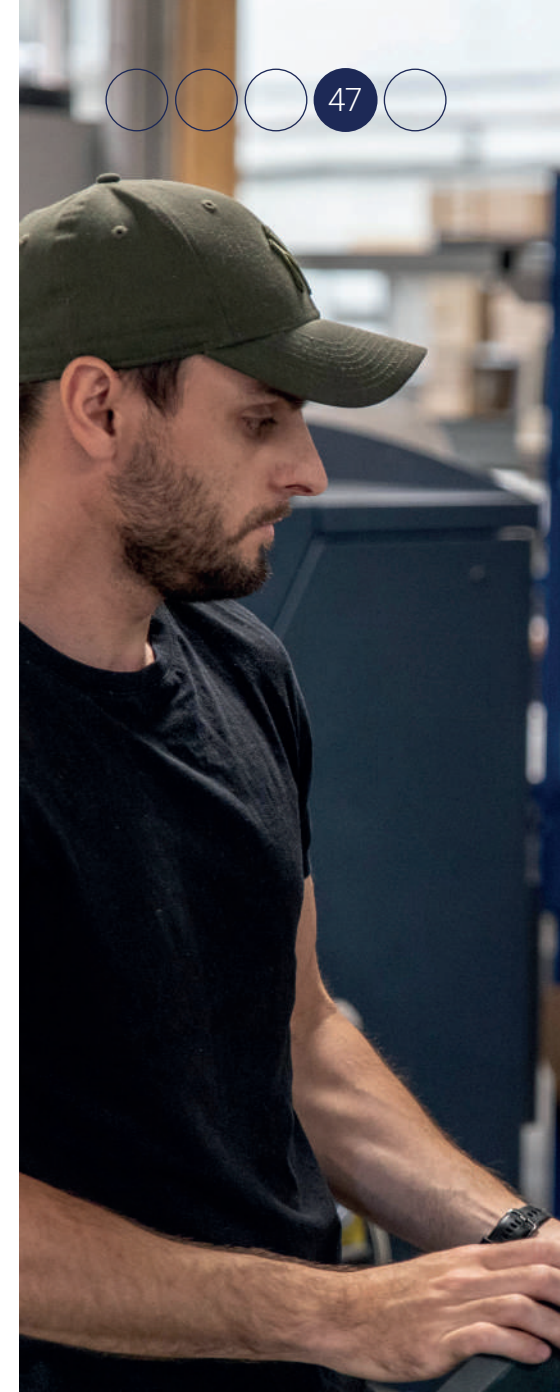
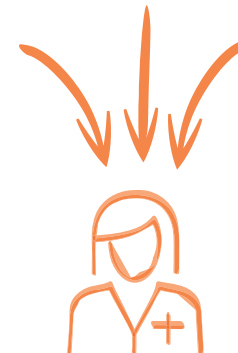
Nous avons initié en 2021, une **démarche de prévention des risques liés à l'activité physique**, en partenariat avec la médecine du travail, afin d'identifier les causes majoritaires d'accidents du travail sur Cosne et de mettre en place des solutions pour les éviter.

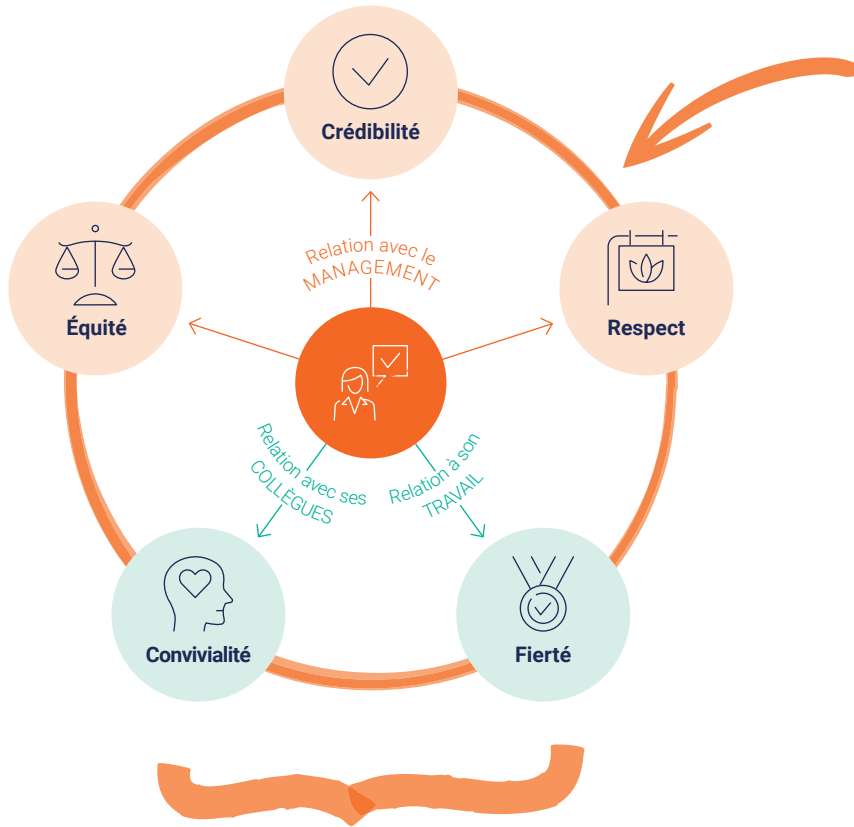
C'est ainsi que **13 personnes** ont été **formées à la démarche PRAP**, cette année à Cosne. Ces personnes, issues de l'encadrement, auront pour mission de veiller à identifier au quotidien les situations à risques et de travailler avec le service QHSE pour la mise en place d'améliorations. Dans le cadre de cette démarche PRAP, une **réorganisation de l'atelier** a été initiée, avec notamment une identification claire des zones de stockage autour des machines. L'acquisition de dispositifs d'aide à la manutention est également à l'étude.



Nous portons un intérêt particulier à l'exposition au bruit de nos collaborateurs. Dans ce cadre, **nous réalisons des mesures de bruit dans nos ateliers et équipons nos collaborateurs de protections auditives moulées**. Nos ateliers sont également équipés de distributeurs de bouchons d'oreille pour les visiteurs.

Afin d'améliorer notre politique de prévention des risques, **nous invitons régulièrement la médecine du travail** à intervenir au sein des CHSCT, ainsi qu'à accompagner sur des projets spécifiques, dans un rôle d'expert et de conseil.





CONFIANCE DU POINT DE VUE
DU COLLABORATEUR

**LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL :
LANCEMENT DE L'ENQUÊTE
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

En cohérence avec notre politique visant à placer nos salariés au cœur de nos préoccupations et **faire de notre société une entreprise où « il fait bon travailler »**, nous avons initié un processus d'amélioration continue qui a débuté par une mesure initiale de l'attachement et du bien-être des salariés au sein de nos entités.



Ainsi, a été adressée en juin 2022 à nos 1472 salariés, une **enquête réalisée en partenariat avec Great Place**

To Work (GPTW), acteur de référence de la qualité de vie au travail.

Cette enquête, dénommée Trust Index, était composée de 67 questions et a eu pour but d'analyser trois aspects de perception des collaborateurs :

- La relation avec le management
- La relation avec ses collègues
- La relation avec son travail

Cette enquête a été administrée par un prestataire afin de garantir la confidentialité et l'anonymat des réponses. Des statistiques globales, puis par entité et par service ont permis de mettre en œuvre des plans d'action ciblés. Cette première enquête a duré 3 semaines et a été un succès avec 72 % de participation : un chiffre permettant une bonne base de représentation pour un démarrage.

L'enquête a ainsi permis d'obtenir plusieurs constats globaux :

	PARAGON 2022	SALARIÉS FRANÇAIS 2022
Credibilité	50 %	54 %
Respect	45 %	53 %
Équité	48 %	52 %
Fiercé	53 %	57 %
Convivialité	52 %	57 %

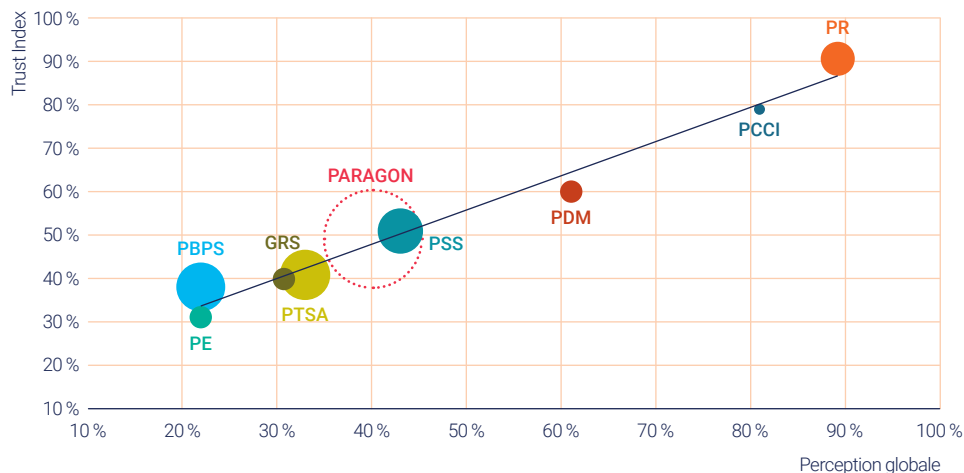
Avec un trust index de 49 % basé sur les réponses aux 63 questions thématiques, les salariés de Paragon Customer Communications se positionnent légèrement en dessous des salariés français (54 % en moyenne).

Néanmoins, **nos entités PCCI et Paragon Roumanie**, motrices dans cette démarche, ont, dès cette première enquête, obtenu **le Label « Best place to work »**, récompensant ainsi la création d'un environnement de travail propice à l'épanouissement de nos collaborateurs.

Faire de PCC un groupe où il fait bon travailler est notre priorité majeure et l'analyse des résultats de l'enquête nous a permis d'identifier de nombreuses pistes d'amélioration.

Ainsi, des plans d'action propres à chaque site ou entité, ont été élaborés et seront déployés à partir de l'exercice 2022-2023 dans le but d'améliorer le bien-être des salariés en atteignant un score de perception globale de 65 % minimum dans les années à venir.

VISION PAR SOCIÉTÉ



Formation et évolution de carrière

FORMATION

Enjeu stratégique dans un secteur en mutation continue, **la formation de nos collaborateurs est une de nos priorités** pour garantir :

- Le développement de leur employabilité
- L'adaptabilité aux évolutions de nos métiers et marchés
- La sensibilisation de nos équipes aux enjeux clés

Pour répondre à cet enjeu, Paragon s'est fixé comme objectif de consacrer 1,5 % de la masse salariale à la formation, et a mis en œuvre des plans de formations dans l'objectif de :

- Sécuriser les parcours professionnels de ses salariés, en proposant des formations certifiantes
- Maîtriser et perfectionner les processus déployés dans l'entreprise
- Assurer l'adéquation du niveau de compétence et des besoins techniques en pilotant les programmes de formation continue de nos collaborateurs
- Promouvoir le développement personnel

Cette année, le groupe Paragon a défini **3 axes prioritaires** afin de rassembler toutes les entités autour des thématiques suivantes :

- Des **formations au management**, pour développer les bonnes pratiques communes et booster le sens du leadership de nos chefs d'équipe
- Des **formations en chefferie de projet**, pour présenter une démarche commune structurée pour la gestion de projet
- Des **formations RSE et écoconception**, pour permettre au plus grand nombre de comprendre les concepts de la RSE, de connaître les objectifs RSE de Paragon et d'évaluer la contribution de chacun afin de développer notre démarche d'écoconception





En complément, **des formations métiers diversifiées sont proposées aux collaborateurs.** Celles-ci vont des métiers traditionnels de l'imprimerie, aux formations aux outils informatiques les plus poussés, en passant par les formations réglementaires à la sécurité. Par ailleurs, dans le cadre des certifications PEFC/FSC® de nos sites, des formations sur ce domaine sont régulièrement réalisées afin de faire comprendre l'importance de ces certifications et comment respecter la procédure de contrôle qui en découle. Cette dynamique volontariste porte ses fruits puisque l'objectif de 1,5 % de la masse salariale consacré à la formation a été dépassé en atteignant 2,6 % (coûts direct et indirect liés à la formation).

ZOOM PTSA

145 personnes ont pu bénéficier de formations, 104 hommes et 41 femmes. Cela représente 2 308 heures de formation réalisées :

- ◆ **339 heures pour les ouvriers, 1 335 heures pour les agents de maîtrise et 633 heures pour les cadres**
- ◆ Montant des dépenses consacrées à la formation : **424 k€**
- ◆ **5 contrats en alternance** ont pu être conclus dans l'année

ÉCOUTE ET ÉVOLUTION DE CARRIÈRE

Chaque année un entretien professionnel et individuel est réalisé auprès de chaque collaborateur par l'intermédiaire de son manager de proximité.

Ces entretiens permettent d'effectuer une revue des performances et d'évolution de carrière afin de pouvoir **accompagner le collaborateur dans sa montée en compétences et dans le développement de sa carrière professionnelle.**

PROGRAMME PARAGON YOUNG TALENT

Lancé en 2020 par la direction des ressources humaines européenne, **le programme Paragon Young Talent a intégré une quarantaine de nouveaux candidats pour cet exercice 2021-2022.**

Ce programme paneuropéen intègre, dans un programme de formation en groupe, un panel de jeunes collaborateurs récemment embauchés afin de :

- ◆ Développer leur connaissance du groupe PCC
- ◆ Développer leurs compétences métiers, en management et en gestion de projets

- ◆ Travailler concrètement dans des groupes multiculturels sur des sujets tels que le développement durable, le développement de nouvelles offres digitales ou la transversalité des offres Paragon

Chaque jeune est suivi par un tuteur interne qui joue un rôle de facilitateur, de formateur et d'accompagnateur. Chaque trimestre, un dossier est réalisé par chaque groupe et est présenté aux comités de direction de chaque pays.

PROGRAMME EUROPEAN LEADERSHIP DEVELOPMENT

Le programme « European Leadership Development Program » est conçu pour aider les participants à développer leur potentiel et leurs compétences en milieu professionnel. Cette édition a permis à 30 Paragoniens de toute l'Europe, 5 d'entre eux de Western Europe, de partager cette expérience. Il s'agit d'un engagement à long terme de 18 mois, qui offre une opportunité d'enrichissement professionnel exceptionnelle. Les participants ont l'occasion de découvrir en profondeur le groupe Paragon, de rencontrer des leaders à travers l'Europe et de mettre en pratique les enseignements acquis au fil des mois.

2,6 % de la masse salariale consacrés à la formation pour un objectif à 1,5 %

Diversité, égalité et lutte contre les discriminations

L'inclusivité et l'égalité des chances font partie des valeurs essentielles du groupe PCC qui s'attache, au travers de ses politiques et de ses actions quotidiennes, à promouvoir la diversité, l'égalité Femme/Homme et à favoriser le travail des personnes en situation de handicap.

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMME/HOMME

Notre index Égalité professionnelle Femme/Homme a évolué entre 2020 et 2021. Il est passé de 84,4 à 85,2 en moyenne sur les entités concernées. Paragon se situe ainsi dans la partie supérieure de la moyenne française (entre 83 et 85).



Avec une moyenne de 84,4 pour l'exercice 2020-2021, nous constatons de ce fait une progression de 1,4 point en un an.

UN CADRE FORMEL POUR PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ FEMME/HOMME

Afin de disposer d'un outil impartial pour promouvoir l'égalité Femme/Homme, Paragon a créé, il y a une quinzaine d'années, les référentiels métiers et compétences pour l'ensemble des missions de ses salariés. Chaque année les collaborateurs/trices revoient, au cours d'un entretien formel avec leur responsable, leurs fiches de poste et l'appréciation de leurs compétences. Ce moment d'échange privilégié est un des éléments permettant de collecter les besoins en formation et les souhaits d'évolution des salariés.

Noyelles :
Formation de 2 référents pour la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes

DIVERSITÉ, INCLUSION ET ÉGALITÉ DES CHANCES

Depuis 2012, Paragon a également, engagé une **politique en faveur de la diversité, de l'inclusion et de l'égalité des chances** et s'engage à :

- ◆ Respecter tous les individus sans discrimination
- ◆ Participer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes en situation de handicap
- ◆ Promouvoir l'emploi de personnel en situation de handicap, en interne ou via un réseau de partenaires
- ◆ Prévenir toutes les formes de discrimination et de harcèlement
- ◆ Faciliter l'intégration et l'acceptation de tous les salariés, sans distinction de genre, d'origines, d'appartenance religieuse, d'orientation sexuelle, etc.
- ◆ Définir des objectifs, suivre des indicateurs et mettre en œuvre des mesures en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Cette politique est appuyée par l'accord d'entreprise égalité professionnelle, visant à diminuer et supprimer les discriminations entre femmes et hommes, que cela soit en matière d'embauche, de travail, de statut affecté ainsi que de différences de salaires.





LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

La différence étant un moteur culturel pour Paragon, le groupe s'engage au respect de la législation que cela soit à l'embauche ou au sein des relations en entreprise.

Le recrutement et les relations managériales sont encadrés par deux principes fondamentaux que sont **l'interdiction des discriminations et le respect de la vie privée**. Ces deux principes interdisent de sélectionner des candidats en tenant compte de certaines caractéristiques personnelles visées par la loi, telles que leur origine, leur âge, leur état de santé ou leur situation familiale et exigent que les informations qui leur sont demandées soient en lien avec la nature de l'emploi à pourvoir et les tâches à accomplir. Les managers sont sensibilisés à ces obligations légales.

Fort de cette politique, Paragon n'a reçu aucune plainte pour discrimination lors de l'exercice 2021-2022 et souhaite maintenir cet objectif pour le nouvel exercice.

DROITS DE L'HOMME

Afin de montrer notre engagement en faveur du respect des droits de l'homme, nous sommes depuis 2007 signataire du Global Compact : une initiative volontaire mondiale pour laquelle Paragon s'engage à progresser chaque année dans l'intégration et la promotion des principes relatifs aux respects des droits de l'homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement ainsi qu'à la lutte contre la corruption. 15 ans après, Paragon continue de défendre ces principes au sein de ses valeurs et de sa politique en matière d'éthique.

DES OBLIGATIONS LÉGALES DÉPASSÉES EN MATIÈRE DE HANDICAP

Avec un taux moyen de contribution Agefiph à 7,2 pour 2021, PCC France dépasse de près de 10 % l'obligation légale, démontrant bien **notre implication et notre volonté** d'être un acteur responsable pouvant **avoir un impact réel sur l'intégration des personnes en situation de handicap**.

Intégrer en interne du personnel en situation de handicap reste notre priorité avant de faire appel à des entreprises du secteur protégé. Pour ce faire, **nous aménageons régulièrement des environnements de travail** dans l'objectif d'assurer l'embauche et l'intégration des salariés handicapés : mise en place d'un dispositif spécifique de manutention de bobines pour faciliter le travail de deux collaborateurs handicapés, fabrication sur-mesure de mandrins spécifiques trois fois plus légers pour limiter le port de charges, acquisition de sièges ergonomiques, etc.



Travail forcé et travail des enfants

En complément du respect des droits de l'homme, Paragon porte une attention particulière au travail des enfants et au travail forcé.

PCC s'engage, par la signature de l'attestation sur le travail dissimulé, à ne pas recourir à ce genre de pratiques, et à respecter la convention n° 182 de l'OIT concernant les normes internationales du travail des enfants.

Cet engagement se concrétise par un objectif de **100 % de conformité légale** et d'absence totale de condamnation sur le travail des enfants, le travail forcé, et le trafic d'êtres humains.

De plus, PCC souhaite également impliquer ses partenaires en leur demandant de signer une « **charte éthique fournisseur** », matérialisant leur engagement dans cette même démarche.

Relations employés/direction

Le dialogue social constitue l'élément fondamental d'une relation constructive et durable et permet le partage continu des enjeux. Paragon applique la convention collective de l'imprimerie, qui définit un cadre pour les relations avec ses collaborateurs. Chez Paragon Customer Communications, le **dialogue social** s'organise au travers de différentes instances :

- Les instances légales obligatoires : les **négociations annuelles obligatoires (NAO)** organisées par les entités qui y sont soumises légalement. Elles ont systématiquement permis de trouver un accord consensuel entre les représentations syndicales et le management de l'entreprise
- Les réunions des comités sociaux et économiques d'entreprise, des délégués du personnel et des comités de santé sécurité et conditions de travail

Ainsi, pour la seule entité juridique Paragon Transactions SA, 20 réunions ont eu lieu avec les instances (CSE/DP/CSSCT) sur l'année 2021.

En parallèle de ce mode de dialogue officiel, des modes d'information plus directs et fréquents ont été initiés.

Ils jouent un rôle fédérateur entre les entités juridiques :

- **La newsletter bimensuelle « L'Étonnante »** s'adresse à l'ensemble des collaborateurs et rend compte des actualités du groupe : ressources humaines (annonces de recrutement, nouveaux arrivants...), RSE (initiatives locales, nouvelles certifications...), succès commerciaux, investissements et vie de l'entreprise au sens large (événements locaux, jeux concours...)
- Le déploiement de **réunions « flash »** permettant de partager par équipe les informations de la vie du groupe
- La mise en place d'**enquêtes QVT** (qualité de vie au travail). Ces enquêtes sont réalisées dans le cadre d'une démarche de certification RSE Printethic sur certains sites ou dans le cadre de l'enquête Great Place To Work, au niveau du groupe Paragon.



Empreinte locale

DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS LOCALES

L'accompagnement des communautés locales représente un défi que nous avons relevé.

PCC contribue au développement des territoires nationaux par l'emploi de **1 400 salariés** répartis sur les sols français et roumains.

Avec plus de **70 millions d'euros de masse salariale**, Paragon participe ainsi à l'essor des économies locales et à la création de valeur forte chez nos fournisseurs français et européens notamment par l'achat de plus de **110 millions d'euros de matières, consommables, prestations de service**.

Afin d'aider les communautés locales à se développer et enlever un frein à l'emploi, Paragon propose désormais, pour certains postes, une montée en compétences au travers de **plans de formation initiés dès l'embauche** pour améliorer l'accessibilité à l'emploi et accélérer l'intégration des nouveaux collaborateurs.

Considérant le handicap comme un élément important du développement des communautés locales, Paragon réalise de nombreux partenariats avec le secteur du travail protégé et adapté.

En 2022, le site d'Aigurande a de ce fait entamé des consultations avec les autorités locales dans l'objectif d'employer, au sein de ses activités, des salariés en situation de handicap, issus d'ESAT et de promouvoir ainsi l'accès à chacun à l'épanouissement par le travail.

La collaboration de Paragon avec des ESAT ou des entreprises adaptées (ex- CAT) est une réalité depuis de nombreuses années. En effet c'est autour de projets industriels sur notre site principal nivernais que **notre collaboration avec l'ESAT de Cosne-sur-Loire a débuté il y a plus de 20 ans.**

Ce partenariat nous a permis d'intégrer au sein de notre usine, des travailleurs en situation de handicap et de sous-traiter de nombreuses tâches de conditionnement, mise sous film, dépose de cartes...

Au fil des années, certaines des personnes mises à disposition par les ESAT partenaires ont été intégrées dans nos effectifs.

À la faveur de la croissance de notre groupe en France, ce sont ensuite **plusieurs de nos sites qui ont noué des partenariats privilégiés avec des entreprises issues du STPA.**



Ces dernières années, notre recours aux entreprises adaptées s'est élargi autour de différents types d'activités :

- Mise à disposition de collaborateurs sur nos sites logistiques (opération de packaging, fulfillment, préparation de commandes)

- Externalisation d'opérations manuelles (dépose et collage de cartes, dépose de liasses adhésives, mise sous bandes, conditionnement, tri...)
- Reprographie
- Plus récemment nous avons initié la collaboration sur le cœur historique de notre métier : l'impression et le façonnage, en faisant appel à des imprimeries du secteur adapté

Intégrés et suivis comme des fournisseurs standards, nos partenaires du STPA proposent différents savoir-faire et des implantations sur toute la France afin d'être au plus proche des besoins de nos clients.

Sur l'exercice 2021, nous avons confié près de 420 000 euros de chiffre d'affaires à nos partenaires issus du secteur protégé, démontrant ainsi notre volonté concrète de les associer à notre développement. Le chiffre d'affaires a été multiplié par 3 en seulement 1 an.



LABEL ORIGINE FRANCE GARANTIE

Fières d'une implantation locale forte, nos imprimeries de Bozouls (MERICO) et de Cosne-sur-Loire (Paragon Transaction) sont certifiées « Fournisseur Origine France Garantie » depuis septembre 2022. Nous souhaitons œuvrer à la promotion du « produire en France » et à la valorisation de nos savoir-faire industriels et artisanaux (la certification, obligatoire, est réalisée par un organisme certificateur indépendant).



Imprimeries
Cosne & Bozouls
BVCert. 14444729

PARTENARIATS ET MÉCÉNATS D'ENTREPRISE

Nous nous attachons à soutenir des associations, des entreprises ou encore des établissements publics ancrés sur notre territoire, en développant des actions de partenariats et de mécénats.

MÉCÉNATS ET PARTENARIATS CULTURELS

La culture faisant partie du cœur de nos métiers d'imprimeurs à plat, nous participons à de nombreux projets dans ce secteur.

musée soulages
RODEZ

En soutien aux expositions temporaires d'envergure internationale et pour favoriser le rayonnement du **Musée Soulages**, implanté à proximité de notre site de Bozouls, nous avons rejoint en tant que mécène le « cercle entreprises Musée Soulages ».



La galerie Trame d'Arts s'inscrit dans la logique des lieux culturels qui œuvrent pour offrir un accès à la création pour tous les publics. C'est donc tout naturellement que nous avons fait don des impressions nécessaires à la communication de ce lieu à l'association qui en a la gestion : **l'Association Chemins d'Art**.



De la même façon, nous offrons des prestations d'impression et de façonnage au **Festival Phot'Aubrac** dont l'objectif est de promouvoir la diversité des regards photographiques portés sur notre planète à travers les questions environnementales, la biodiversité, le climat, la sixième extinction animale, le développement durable...



Enfin, notre partenariat avec le **Festival de poésie Voix vives de Méditerranée en Méditerranée** est une invitation à mieux connaître la poésie méditerranéenne contemporaine, attachée à une géographie, à des territoires et d'en découvrir et partager les cultures.



© RCR Architectes. Musée Soulages Rodez. Photothèque Rodez agglo, photo : JL. Bories

Partners

Notre engagement dans notre démarche responsable ne sera un succès que s'il est partagé par nos partenaires. Nos partenaires clés sont bien entendu nos fournisseurs mais aussi nos clients qui sont également des acteurs clés dans le succès de notre démarche. Notre responsabilité est donc d'exprimer nos exigences RSE en tant que donneur d'ordre auprès de nos prestataires mais également d'être irréprochables sur les aspects réglementaires et d'information vis-à-vis de nos clients et des consommateurs qui utilisent nos produits.

Nos fournisseurs partenaires, acteurs majeurs de notre politique RSE chez Paragon



PRATIQUES D'ACHAT

Donneur d'ordre majeur dans notre secteur d'activité, nous sommes conscients que nos comportements d'achat et nos attentes contribuent à la prise de conscience de nos partenaires au sujet de leur propre impact sur l'environnement, la planète et sur la promotion d'une économie socialement responsable.

C'est au sein même de sa politique QHSE que Paragon met en œuvre une fonction et un processus achat qui lui permet de s'inscrire dans une relation « gagnant-gagnant » avec ses fournisseurs.

Nous nous engageons ainsi à :

- Assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs
- Favoriser la collaboration entre grands donneurs d'ordre et fournisseurs stratégiques
- Réduire les risques de dépendance réciproque entre donneurs d'ordre et fournisseurs
- Impliquer les grands donneurs d'ordre dans leur filière
- Apprécier le coût total de l'achat
- Veiller à la responsabilité territoriale

- ◆ Fixer une politique cohérente de rémunération des acheteurs
- ◆ Adopter une démarche d'achats responsables en encourageant nos partenaires, sous-traitants et fournisseurs, à adhérer à des valeurs de développement durable et à apporter leur contribution à nos engagements en matière de RSE
- ◆ Recenser et évaluer les pratiques de nos fournisseurs en termes de RSE
- ◆ Ouvrir le dialogue et accompagner nos partenaires dans une démarche commune d'amélioration
- ◆ Définir précisément la fonction achat et son processus
- ◆ Donner à la fonction achat la charge du pilotage de la relation fournisseurs

CHARTÉ ÉTHIQUE FOURNISSEUR

Garantir un comportement éthique des affaires : des relations durables avec nos partenaires ne se conçoivent pas sans une éthique irréprochable. **Depuis 2020, nos contrats fournisseurs intègrent systématiquement une charte éthique précisant les attentes et obligations réciproques :**

- ◆ Conformité à la réglementation
- ◆ Responsabilité et audit
- ◆ Confidentialité et protection des données

- ◆ Adhésion aux valeurs du Global Compact
- ◆ Emploi, main-d'œuvre et droits de l'homme
- ◆ Santé et sécurité
- ◆ Environnement
- ◆ Éthique et lutte contre la corruption
- ◆ Conflit d'intérêts

Mise à jour en 2022, nous avons lancé une nouvelle campagne visant à obtenir l'adhésion de notre top 100 fournisseurs.

CHARTÉ RELATION FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES

Signataires de la charte Relation fournisseurs et achats responsables, sur PTSA et PSS, nous initions une démarche portée par le groupe PCC pour obtenir le label RFAR sur l'ensemble des entités du groupe. Ainsi, le démarrage de cette démarche a été formalisé avec la signature de tous les directeurs de sites afin de matérialiser leur engagement. Nous procéderons ensuite à un autodiagnostic et à la mise en place de plans d'action pour chaque site.



Enfin, un audit permettra de valider notre initiative afin d'obtenir le certificat.

Conçue par la médiation des entreprises et le conseil national des achats, la charte Relations fournisseurs et achats responsables vise à inciter les entreprises et les acteurs publics à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs, en sensibilisant l'ensemble des acteurs économiques aux enjeux inhérents aux achats responsables et à la qualité des relations clients/fournisseurs. Sur le même principe, chaque année, nous évaluons et notons nos fournisseurs afin de s'assurer qu'ils restent dans nos standards.

Dans ce cadre volontariste, nous avons initié plusieurs démarches vertueuses :

- ◆ Promouvoir l'emploi de personnel en situation de handicap (le CA confié aux entreprises issues du secteur protégé et adapté a été multiplié par trois en un an pour atteindre plus de 400 000 euros)
- ◆ 95 % de nos fournisseurs de gestion d'impression sont français

- ◆ 95 % de notre papier est fabriqué en Europe et provient de forêts gérées durablement (PEFC ou FSC®)
- ◆ Nous avons fait du pilier Planet un volet essentiel de notre approche RSE pour intégrer nos fournisseurs dans cette démarche. Ainsi, dans la phase de collecte des émissions du scope 3 auprès de nos partenaires, 30 % des émissions ont pu être collectées sur des données réelles et non sur les ratios monétaires souvent approximatifs
- ◆ Tous nos nouveaux contrats contiennent désormais un volet RSE et nous avons soumis un questionnaire permettant d'évaluer l'engagement RSE de notre top 50 fournisseurs. Ces évaluations seront complétées d'audits qui nous permettront de partager les bonnes pratiques...

Ces objectifs interviennent dans la continuité d'actions mises en place depuis plusieurs années et détaillées dans ce bilan.

ÉVALUATION SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS

Notre démarche en faveur du développement durable ne peut être efficace que si nous la menons en association avec nos partenaires et en évaluant ceux-ci en fonction de leur volonté de nous accompagner dans cette démarche de progrès.

Initiée en 2021, notre démarche d'évaluation qualité et RSE a été déployée auprès de nos 220 fournisseurs historiques, dans les secteurs suivants :

- ◆ Fournisseurs métiers : papetiers, imprimeurs, logisticiens, IT
- ◆ Ressources humaines : agences d'intérim
- ◆ Transporteurs
- ◆ Fournisseurs d'énergie
- ◆ Entreprises de recyclage et de traitement de nos déchets

Notre démarche de sélection, au travers de notre enquête qualité et RSE 2021, permet de qualifier le niveau de maturité de nos partenaires et de les accompagner dans un plan à 5 ans vers une démarche commune RSE.

L'évaluation de nos partenaires est basée sur de multiples critères :

achats responsables et éthiques, anti-corrupcion, réduction de l'impact environnemental et des consommations énergétiques, déploiement de l'écoconception, inclusivité et égalité Femme/Homme, etc.

Sur les 220 fournisseurs questionnés, 51 % d'entre eux ont répondu à l'enquête :

- ◆ Note moyenne qualité des fournisseurs sur les critères PCC : 41/100
- ◆ Note moyenne RSE des fournisseurs sur les critères PCC : 55/100

Afin de s'assurer que les fournisseurs améliorent leur score sur ces critères, un plan de progrès individuel est demandé à chacun d'entre eux et un accompagnement individualisé nous permet de les accompagner vers notre vision 2030.

MESURE ET AMÉLIORATION

Conformément à notre philosophie de mesurer pour nous améliorer, nous avons lancé la première enquête NPS (Net Promoter Score) auprès de nos 40 premiers fournisseurs :

- ◆ Le NPS obtenu est de 27 (dans une plage de -100 à +100)

Pour améliorer encore ce résultat, un plan ambitieux a été initié sur notre exercice 2022/2023 :

- ◆ Création d'un club fournisseurs Paragon pour partager les bonnes pratiques
- ◆ Lettre d'information spécifique
- ◆ Rencontre et initiative RSE
- ◆ Mesure du respect de nos engagements de règlement

Notre objectif est de créer des liens de partenariats forts avec nos fournisseurs stratégiques afin de partager nos ambitions de réduction de nos émissions de GES. La qualité de ce partenariat doit se traduire par un score NPS fournisseurs de 65 à fin 2024.

Parties prenantes & contexte réglementaire

SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

Nos engagements avec nos donneurs d'ordre ou leurs clients finaux, consommateurs de nos produits, impliquent un respect strict de nos obligations réglementaires, en termes de santé et de sécurité. La diversification de nos activités et de nos métiers implique de nouvelles obligations : en plus de notre métier historique de l'imprimerie, nous proposons désormais des activités logistiques et de co-packing pour lesquelles nous manipulons et conditionnons des denrées alimentaires.

Ainsi sur notre site Paragon Supply Services et Noyelles-sous-Lens, nous conditionnons par exemple des capsules de café. Cette activité exige des règles très strictes au niveau de l'organisation et de la propreté. Une tenue obligatoire est ainsi exigée :

- Charlotte
- Blouse
- Sur-chaussures
- Cache-barbe (au besoin)
- Gants

Un protocole de lavage des mains et de lavage des lignes de production est imposé et un rappel des consignes d'hygiène est effectué dans l'atelier.

Le respect de ces règles d'hygiène strictes est garanti par notre certification FSSC 22000.

Dans la continuité de ses engagements, le site de Noyelles est certifié en tant que façonnier engagé, respectant la réglementation européenne relative à l'agriculture biologique.

Concernant nos imprimeries et dans le cadre d'impression sur des packagings secondaires ou des sets de table par exemple, nous utilisons des encres spécifiques à faible émission.



CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURISATION DES DONNÉES CLIENTS

Acteur majeur de la diffusion omnicanale de contenus (marketing direct, éditique, etc.) au travers de notre Business line Paragon Customer Communications, nous traitons des volumes importants de données personnelles que nous gérons en conformité avec la réglementation (RGPD).

La politique de gestion des systèmes d'information de Paragon vise à assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données confiées par nos clients.

Conformément aux recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information), relatives à la norme ISO/IEC 27001, norme fixant les exigences d'un système de management de la sécurité de l'information et considérant le système d'information (sous forme papier ou électronique) comme le cœur de l'entreprise, nous nous assurons, de sa disponibilité, de son intégrité et de sa confidentialité, en adaptant le niveau de sécurité aux risques encourus.



Les quatre grandes lignes directrices qui constituent la **sécurité de l'information** sont définies comme suit :

- ◆ **Disponibilité** : la disponibilité est le fait de garantir que la donnée est accessible (lisible, consultable)
- ◆ **Intégrité** : l'intégrité garantit que l'information ne subit aucune modification de son fond ou de sa forme lors de sa transmission, de son traitement ou de son stockage
- ◆ **Confidentialité** : la confidentialité est le fait que l'information soit lue et consultée uniquement par ceux qui en ont le droit et l'accès
- ◆ **Préservation des données clients** : les données (assets) confiées par nos clients sont précieuses et nous nous organisons pour les traiter, stocker, diffuser, archiver et les restituer ou les détruire en respectant la réglementation en vigueur et les attentes formalisées par nos clients

Nous nous engageons à déployer les meilleures pratiques contre toutes les attaques internes ou externes, délibérées ou accidentelles, visant à nuire, espionner,

saboter, détruire ou fausser les informations que possède l'entreprise et compromettant son activité.

Paragon délègue la responsabilité de la mise en œuvre de la politique de sécurité des systèmes d'information et sa coordination au directeur du système d'information, qui s'engage à :

- ◆ **Protéger** les informations contre tout accès non autorisé
- ◆ Assurer la **confidentialité** des informations
- ◆ Maintenir **l'intégrité** de l'information
- ◆ Assurer une formation sur la sécurité de l'information
- ◆ Signaler ou examiner toutes les violations de la **sécurité** de l'information, réelles ou suspectées
- ◆ Produire des normes pour soutenir notre **politique sécuritaire**. Cela inclut les contrôles antivirus et les mots de passe
- ◆ **Satisfaire les exigences opérationnelles** pour la disponibilité des systèmes d'information
- ◆ Maintenir la **politique sécuritaire** et fournir des conseils sur sa mise en œuvre sous la responsabilité directe du RSSI

Dans le cadre de ses fonctions, chaque collaborateur peut être amené à gérer ou à détenir de nombreuses informations. Ces dernières peuvent porter sur la clientèle, le personnel, la société ou, plus généralement, sur l'environnement économique, commercial ou juridique de la société (partenaires commerciaux ou financiers, fournisseurs, administrations, autres sociétés du groupe, etc.).

En règle générale, toute information qui n'a pas été rendue publique doit être considérée comme confidentielle. Les informations qui font l'objet d'une réglementation particulière dans certains de nos domaines d'activité, comme par exemple les informations commercialement sensibles, doivent faire l'objet d'une attention toute particulière. Aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de Paragon Transaction, il est recommandé aux collaborateurs de respecter la plus grande **discrétion** sur les informations, de quelque nature qu'elles soient, issues de leur entreprise ou relatives à celle-ci.

Paragon Transaction considère que la protection et la confidentialité des données de nos clients doivent aussi passer par la sécurisation de ses sites de production :

- ◆ Sécurisation de l'accès aux sites de production
- ◆ Sécurité incendie
- ◆ Sécurité des produits

À titre d'exemple, le site de Cosne a mis en place plusieurs mesures permettant la sécurisation de l'accès au site :

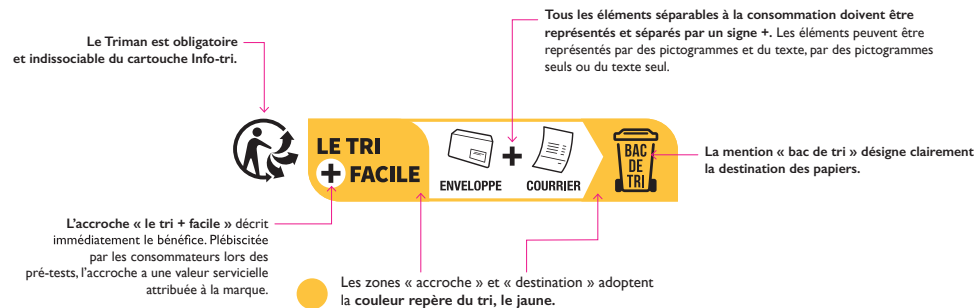
- ◆ Contrôle d'accès 24h/24h par badge radio fréquence
- ◆ Surveillance du site 24h/24h par caméra avec enregistrement

COMMERCIALISATION ET IDENTIFICATION DES PRODUITS

Notre contexte normatif et réglementaire nous impose des règles relatives à l'identification de nos produits. Notre activité d'impression génère des déchets papiers qui sont soumis à des réglementations en constante évolution, notamment sur l'identification de la fin de vie du déchet.

Dans le cadre de la responsabilité élargie du producteur et pour accompagner l'extension des consignes de tri, une nouvelle signalétique de tri **Triman et Info-tri** a été développée pour inciter les consommateurs à déposer les papiers dans le bac de tri.

Nous accompagnons nos clients dans ce changement car cette nouvelle signalétique doit être apposée obligatoirement sur tous les papiers graphiques à partir du 1^{er} janvier 2022 et au plus tard le 9 mars 2023, ce qui implique de revoir l'intégralité des fichiers avant impression pour s'assurer de leur conformité.



De plus, nos **certifications PEFC et FSC®** permettent à nos clients de communiquer sur leur engagement en faveur de l'environnement en proposant des imprimés dont le papier est issu de forêts gérées durablement et de façon responsable.



Le saviez-vous ?

PEFC

PEFC est présent dans 51 pays. 311 millions d'hectares de forêts sont certifiés PEFC dans le monde, soit les superficies réunies de la France, de l'Allemagne, de l'Italie et de la Grande-Bretagne. PEFC représente les deux tiers de la forêt certifiée dans le monde. **20 000 entreprises sont certifiées PEFC.**

FSC®

FSC® est présent dans 137 pays. 215 millions d'hectares de forêts sont certifiés FSC® dans le monde, dont 97 000 en France. **52 000 entreprises sont certifiées FSC®.**

LES FORÊTS

Les forêts sont indispensables à l'Humanité. Qu'elles soient boréales, tropicales ou tempérées, elles sont irremplaçables et constituent un bien commun. Elles couvrent environ **30 % de la surface de la planète**, soit près de 4 milliards d'hectares (Source : FAO). Elles concentrent plus de **80 % de la biodiversité terrestre** (Source : WWF France) et emmagasinent 20 à 50 fois plus de carbone que n'importe quel autre écosystème (Source : WWF France). Environ 1,6 milliard de personnes dépendent directement de la forêt pour leur subsistance et 60 millions d'entre elles y vivent (Source : FAO). 13 millions d'hectares de forêts dans le monde sont convertis chaque année à des utilisations non forestières (élevage, agriculture ou urbanisation...), soit la superficie de la Grèce tous les ans (Source : FAO).

Éthique et respect de la concurrence

En relation avec de multiples acteurs du fait de ses activités, PCC est soumis au risque de corruption tant au sein de son organisation que face aux acteurs externes.

MAIS QU'EST-CE QUE LA CORRUPTION ?

Elle correspond à des pratiques telles que les pots-de-vin, la collusion, la fraude, l'extorsion, le blanchiment d'argent et les paiements de facilitation (dessous-de-table).

Elle représente le fait d'offrir à quiconque ou de recevoir de quiconque tout type de cadeau, somme d'argent, prêt, récompense ou autres avantages dans le but de l'inciter à commettre un acte illégal, malhonnête ou un abus de confiance.

Elle comprend également le détournement de fonds, le trafic d'influence, l'abus de pouvoir, l'enrichissement illicite, la dissimulation et l'entrave à la justice.

En 2022, aucun cas de corruption n'a été détecté chez Paragon.

ET CONCERNANT LES COMPORTEMENTS ANTICONCURRENTIELS ?

L'éthique responsable promue par Paragon lui impose aussi d'adopter un comportement irréprochable vis-à-vis de ses concurrents, clients, fournisseurs et prospects sur le marché des affaires.

COMMENT PARAGON LUTTE-T-IL CONTRE LA CORRUPTION ET LES COMPORTEMENTS ANTICONCURRENTIELS ?

En plus de sa lutte contre la corruption, les comportements suivants sont également prohibés au sein de Paragon :

- ◆ L'entente illicite
- ◆ L'abus de position dominante
- ◆ L'échange d'informations privilégiées
- ◆ Les prix discriminatoires, excessifs ou prédateurs
- ◆ L'utilisation de moyens illégaux pour la recherche d'informations sur ses concurrents
- ◆ La diffamation et le dénigrement de ses concurrents
- ◆ L'utilisation de documents inexacts, falsifiés ou déformés

Afin de lutter contre ces pratiques non éthiques, Paragon a mis en place trois éléments :

- ◆ **Une charte éthique PCC interne** (dans le règlement) à destination des collaborateurs, remise à tous les nouveaux entrants au sein de l'organisation
- ◆ **Une charte éthique PCC à destination de l'ensemble de nos fournisseurs** qui s'engagent ainsi par leur signature à respecter cette éthique
- ◆ Enfin, dans l'objectif d'améliorer sa lutte contre la corruption, PCC va former ses collaborateurs à ce sujet, dans les années à venir. Pour l'exercice 2022-2023 à venir, les acheteurs et vendeurs seront formés en priorité

LA PLATEFORME DE LANCEUR D'ALERTE

Une mise à jour de la loi Sapin impose dorénavant aux entreprises de mettre en place une solution de remontée et de traitement d'alerte publique émise par toute partie prenante liée à l'organisation. Ce type de problématique sera remontée par un « lanceur d'alerte ».

Conformité réglementaire et gestion des risques

Un lanceur d'alerte est une personne physique qui signale ou divulgue, sans contrepartie financière directe et de bonne foi, des informations portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation d'un engagement international.

Il peut donc s'agir d'un employé, d'un client, d'un actionnaire ou tout autre individu en rapport avec Paragon.

Les sujets concernés par ces alertes sont ainsi multiples :

- ◆ Marchés publics
- ◆ Services, produits et marchés financiers et prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme
- ◆ Sécurité et conformité des produits
- ◆ Sécurité des transports
- ◆ Protection de l'environnement
- ◆ Radioprotection et sûreté nucléaire
- ◆ Sécurité des aliments destinés à l'alimentation humaine et animale, santé et bien-être des animaux
- ◆ Santé publique

- ◆ Protection des consommateurs
- ◆ Protection de la vie privée et des données à caractère personnel et sécurité des réseaux et des systèmes d'information

Obligation légale en parfaite adéquation avec la politique d'éthique de Paragon, PCC étudie actuellement des solutions de plateforme de remontée d'alerte assurant l'anonymat des lanceurs d'alerte ainsi que l'assurance du traitement des remontées.

Une solution sera donc mise en place pour le prochain exercice afin d'être en conformité réglementaire.

Paragon, comme tout autre groupe ou entreprise, est soumis au respect des lois, des directives européennes et des communautés locales.

Pour cette raison, une veille réglementaire est effectuée en continu afin d'être en conformité sur les volets économique, environnemental, social et sécurité.

En cas de non-conformité, un plan d'action est réalisé et des solutions sont déployées sur ses différents sites.

Démontrant la rigueur de son suivi réglementaire, **Paragon n'a reçu pour l'exercice 2021-2022 aucune plainte, sanction ou amende de la part des instances publiques (DREAL, etc.) ou des communautés locales.**



Conclusion et perspectives

Bilan

Ce deuxième rapport RSE, structuré suivant les standards internationaux, témoigne de l'engagement de Paragon Customer Communications dans une démarche de développement durable structurée et active.

Les 24 derniers mois ont permis une approche structurée et relayée au sein de nos entités françaises et européennes et produisent ainsi leurs premiers effets.

Tout d'abord, nous avons instauré une culture de la mesure essentielle pour progresser dans tous les domaines clés :

- ◆ Sur l'aspect environnemental, **nous pilotons désormais nos impacts sur la planète avec, par exemple, le bilan de nos émissions réalisé sur 85 % de nos sites, notre taux de revalorisation des déchets, le suivi de nos consommations énergétiques ou le pourcentage de papiers certifiés issus de forêts gérées durablement**

- ◆ Sur l'aspect social, notre baromètre salarié issu de l'enquête « Great place to Work » devient un indicateur essentiel qui devra attester de l'efficacité de nos actions en termes de formation, accueil, amélioration de l'environnement de travail, inclusivité, etc.
- ◆ Dans la relation avec nos partenaires clients, fournisseurs mais aussi collectivités locales, des indicateurs de satisfaction NPS ont été mis en place pour nous évaluer et nous aider à mettre en place des actions d'amélioration

Les premiers résultats obtenus sont encourageants, mais ils ne sont que les premiers jalons sur une route que nous identifions dès à présent comme longue et présentant d'énormes défis notamment dans la réalisation de notre stratégie à long terme de zéro émission.

Perspectives

L'enjeu majeur identifié en matière de développement durable par toutes les instances internationales pour les 3 décennies à venir est de réduire nos émissions de GES afin de s'aligner avec les accords de Paris et atteindre une neutralité carbone en 2050.

Cet objectif ne pourra être atteint qu'en intégrant les facteurs suivants :

- ◆ Maintien d'un modèle économique viable et bénéficiaire à long terme
- ◆ Implication de tous nos collaborateurs dans cette démarche
- ◆ Implication de nos partenaires amont (fournisseurs) et aval (clients) pour mise en place d'une stratégie commune
- ◆ Mise en place de technologies de rupture pour réduire nos émissions de GES (énergie verte, équipements moins énergivores, isolation...)

Le volet « Planet » de notre stratégie est donc essentiel en termes d'objectifs finaux, mais les ambitions qu'il porte ne seront atteintes qu'en déployant pleinement nos actions sur les thèmes « People » et « Partners ».

Notre enjeu est donc de passer d'une démarche portée par quelques dizaines de responsables ou référents RSE à un projet relayé par :

- ◆ **Nos 1 500 salariés**
- ◆ **Nos 400 fournisseurs**
- ◆ **Nos + de 500 clients**



N° GRI	THÈME GRI	SUJET DU RAPPORT RSE	PAGE
GRI 200 : Économie			
201	Performance économique		6
202	Présence sur le marché		6
203	Impacts économiques indirects		6
204	Pratiques d'achat	Pratiques d'achat	56
205	Lutte contre la corruption	Éthique et respect de la concurrence	62
206	Comportement anticoncurrentiel	Éthique et respect de la concurrence	62
GRI : 300 : Environnement			
301	Matières	Matières	30
302	Énergies	Consommation d'énergie	32
303	Eaux et effluents	Eaux et effluents	36
304	Biodiversité	Biodiversité	37
305	Émissions	Émissions	26
306	Déchets	Déchets	39
307	Conformité environnementale	Conformité réglementaire et gestion des risques	63
308	Évaluation environnementale des fournisseurs	Évaluation sociale et environnementale des fournisseurs	58

N° GRI	THÈME GRI	SUJET DU RAPPORT RSE	PAGE
GRI 400 : Social			
401	Emploi	Emploi	44
402	Relations employés/direction	Relations employés/direction	53
403	Santé et sécurité au travail	Santé, sécurité et bien-être au travail	46
404	Formation et éducation	Formation et évolution de carrière	49
405	Diversité et égalité des chances	Diversité, égalité et lutte contre les discriminations	51
406	Lutte contre la discrimination	Diversité, égalité et lutte contre les discriminations	51
407	Liberté syndicale et négociation collective	Relations employés/direction	53
408	Travail des enfants	Travail forcé et travail des enfants	53
409	Travail forcé ou obligatoire	Travail forcé et travail des enfants	53
410	Pratiques de sécurité	Santé, sécurité et bien-être au travail	46
412	Évaluation des droits de l'homme	Diversité, égalité et lutte contre les discriminations	51
413	Communautés locales	Empreinte locale	54
414	Évaluation sociale des fournisseurs	Évaluation sociale et environnementale des fournisseurs	58
415	Politiques publiques	Empreinte locale	54
416	Santé et sécurité des consommateurs	Santé et sécurité des consommateurs	59
417	Commercialisation et étiquetage	Relations avec nos clients : obligations réglementaires	59
418	Confidentialité des données des clients	Confidentialité et sécurisation des données clients	59
419	Conformité socio-économique	Conformité réglementaire et gestion des risques	63



PARAGON 
Customer Communications