



Rapport RSE 2024

kshuttle.io



Edito

Chez kShuttle, depuis 2016, nous proposons des solutions alignées avec les normes de durabilité et de finance qui produisent des données auditables et dont le contenu préconfiguré est modulable et évolutif. L'exigence nous anime chaque jour et nous pousse à innover et proposer des solutions performantes à nos clients.

Nos valeurs de bienveillance et d'excellence se retrouvent dans la loyauté et l'esprit d'équipe de nos collaborateurs : elles constituent le fondement d'une croissance collective et durable. La confiance et le partage de valeurs sont essentiels, nos équipes doivent s'identifier à notre démarche et être en mesure de progresser humainement pour que notre fonctionnement soit pérenne.

Nous partageons la conviction que la réussite ne peut pas uniquement être financière, elle doit être soutenable. Ayant conscience des impacts que peut générer notre activité, nous réfléchissons constamment à nos façons d'opérer. De fait, nous sommes heureux aujourd'hui de pouvoir partager notre chemin à travers ce premier rapport RSE volontaire. Je tiens à remercier nos équipes passionnées, nos partenaires et toutes nos parties prenantes qui font de kShuttle une entreprise sensible aux enjeux de demain. Tous ensemble nous pouvons contribuer à un avenir bénéfique et durable.



Ména Dogan
Directeur Général



Laure Razat
Directrice des solutions Sustainability

À l'heure où nous rédigeons ce rapport, l'année 2024 est marquée par une hausse des températures mondiales au-delà des limites de l'Accord de Paris, et 2025 s'annonce déjà comme une année charnière pour la RSE. Alors que soufflent des vents contraires, que ce soit outre-Atlantique ou sur le vieux continent, les derniers événements climatiques extrêmes de ces derniers mois nous rappellent le bouleversement climatique en cours ainsi que l'urgence à changer nos modèles de production et de consommation.

Dans un monde en pleine mutation, les défis environnementaux et sociaux ne cessent de s'intensifier, soulignant à la fois la responsabilité des entreprises mais aussi la nécessaire adaptation à ces mutations.

C'est convaincus qu'une entreprise engagée est une entreprise durable, que nous nous sommes lancés de manière volontaire dans une trajectoire de réduction de notre impact, en passant par une analyse de double matérialité, par la structuration d'une feuille de route et la mise en œuvre d'un process de reporting garantissant transparence et fiabilité.

Cette démarche, nous l'avons voulue très concrète et opérationnelle, et construite en collaboration avec toutes nos parties prenantes, qu'il s'agisse des équipes internes ou de notre écosystème, en particulier nos clients et les équipes ESG de notre investisseur Sagard.

Chez kShuttle, nous entamons ce 1er exercice avec humilité mais surtout transparence et réalisme. Persuadés que la prise en compte de nos enjeux matériels est un gage de compétitivité et de durabilité, notamment dans un contexte de transformation organisationnelle et de forte croissance de l'entreprise, nous avons souhaité mesurer avec réalisme et nous engager avec pragmatisme à travers la feuille de route que nous avons le plaisir de vous partager dans les prochaines pages.



Sommaire

- 01. Présentation de kShuttle p.5
- 02. Notre engagement RSE p.13
- 03. Notre gouvernance RSE p.22
- 04. Nos enjeux de durabilité p.25

Présentation de kShuttle

kShuttle en bref

Notre histoire

Nos partenaires

Au coeur de l'actualité réglementaire

Nos Applications

Notre vision : le SI de durabilité

01.

kShuttle en bref

Nos solutions Durabilité

 CSR Insight

 GHG Insight

 Taxonomy Insight

 ESG Insight

Nos solutions Finance

 Lease Insight

 GMT Insight



+160
clients

+120
pays présence



60%
du CAC 40 équipé



15 M€
chiffre
d'affaires



340
ETP de développe-
ment cumulé



120,000
users



37%
femmes

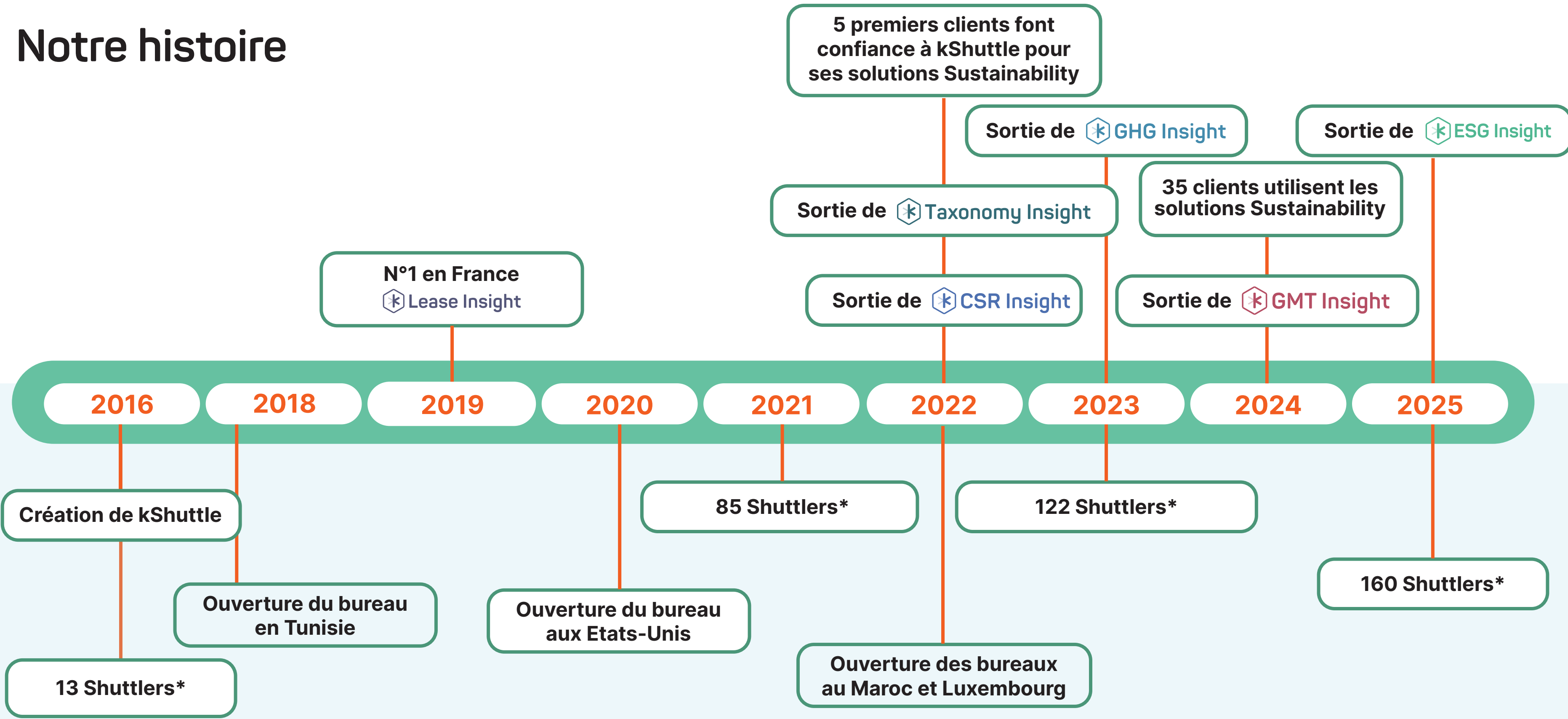
>15H
formation/salarié



92/100
index égalité pro

133
employés (ETP)

Notre histoire



kShuttle

EN QUELQUES MOTS

kShuttle est un éditeur de logiciels qui associe des expertises complémentaires : la finance, la durabilité et l'ingénierie IT. Ensemble, nos équipes conçoivent des solutions innovantes pour accompagner les entreprises dans le pilotage de leur performance financière et extra-financière. Les Shuttlers collaborent main dans la main avec nos clients pour accélérer leur transformation durable.

Nos applications ont vu le jour grâce à une symbiose entre 3 éléments : la technologie Shuttle, l'expertise R&D et IT et l'expertise en finance et durabilité.

NOTRE IDENTITÉ

L'histoire de kShuttle trouve ses racines dans une problématique : la complexité de collecter, consolider, exploiter et piloter des données issues de multiples sources.

Le nom « Shuttle » fait référence aux « navettes Excel » qui transigent sans cesse entre les Directions et les opérations à chaque mise à jour ou modification de fichiers. Pour répondre à ce défi, kShuttle a développé une plateforme unique de digitalisation et de pilotage des processus, conçue pour s'adapter en permanence aux besoins de nos clients.

Et le « k » dans tout ça ? Il évoque la «konvergence», à la croisée de notre mission - celle de faire converger les directions de l'entreprise, mais aussi des moyens associés, à savoir faire converger les technologies.

L'EXPERTISE

Une expertise finance et durabilité : Nos experts comprennent la réalité de nos clients et sont en mesure de traduire leurs besoins à l'ensemble des fonctions kShuttle qui contribuent au projet.

Une expertise R&D et IT : Des développeurs et ingénieurs répondent aux besoins clients en développant des solutions logicielles, appelées applications.



| RGPD

Protection des données personnelles des citoyens de l'UE



| SOC 1

Contrôles Internes d'une organisation affectant les états financiers



| SOC 2

Contrôles relatifs à la sécurité, disponibilité, intégrité, confidentialité et protection des données



| Test d'intrusion

Un cabinet de sécurité externe effectue des tests de pénétration annuels

LA TECHNOLOGIE SHUTTLE

La technologie Shuttle intègre 9 briques technologiques en une seule plateforme pour couvrir l'ensemble du processus de gestion. Ces briques fonctionnelles simplifient et accélèrent la conception, la mise en œuvre et l'utilisation de solutions personnalisées, en garantissant la sécurité, la conformité et la confidentialité des données.

UNE PLATEFORME RÉGLEMENTAIRE ÉTENDUE (EXRP)

L'ExRP (Extended Regulatory Platform) est une plateforme SaaS conçue pour centraliser, mutualiser et faire dialoguer l'ensemble des processus liés aux reportings financiers et extra-financiers.

L'objectif de l'ExRP consiste à créer des passerelles entre les différents systèmes d'information et entre les équipes (finance, ESG, RH, IT, fiscalité, etc.) afin de mutualiser les données tout en assurant leur traçabilité, leur fiabilité et leur interopérabilité.

La vision de l'ExRP consiste donc à adhérer à une nouvelle manière de collaborer, accéder, structurer et restituer de l'information, et ce de manière transversale.

Nos partenaires

UN ÉCOSYSTÈME DE PARTENAIRES AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION DURABLE

kShuttle a fait le choix stratégique de se concentrer sur son cœur de métier : l'expertise réglementaire et technologique autour de sa plateforme Extended Regulatory Platform (ExRP). Cette orientation s'accompagne de l'accélération d'un écosystème de partenaires complémentaires, créant une synergie au bénéfice de nos clients.

UNE COLLABORATION ÉTROITE AVEC LES CABINETS DE CONSEIL

Les cabinets de conseil accompagnent nos clients sur divers aspects :

- ➡ Assistance à maîtrise d'ouvrage : pour définir les besoins et piloter les projets
- ➡ Aide au choix : pour sélectionner les solutions les plus adaptées
- ➡ Stratégie : pour aligner les projets sur les objectifs globaux de l'entreprise

Ces partenaires apportent une expertise précieuse, notamment dans la transformation digitale des entreprises appliquée à la finance et à la durabilité.



DES PARTENAIRES SPÉCIALISÉS POUR DES BESOINS SPÉCIFIQUES

En complément, nous travaillons avec des partenaires dits « pure players », des structures à taille humaine offrant une expertise pointue sur des sujets spécifiques. Ils interviennent notamment sur :

- ➡ La mise en œuvre opérationnelle de nos solutions
- ➡ L'adaptation aux contextes sectoriels ou locaux particuliers
- ➡ Le support et la formation des utilisateurs finaux



UN RÉSEAU EN CONSTANTE EXPANSION

Notre réseau de partenaires s'étend également à des éditeurs de solutions complémentaires et des institutions académiques. Cette diversité nous permet de rester à la pointe de l'innovation et d'anticiper les évolutions réglementaires et technologiques.



kShuttle collabore avec Pomelo Paradigm pour répondre à un besoin client consistant à transférer la collecte et la consolidation de données vers un outil de Disclosure Management développé par Pomelo Paradigm afin d'automatiser la communication institutionnelle des entreprises.

Au coeur de l'actualité réglementaire

Analyser la réglementation et la vulgariser est un travail quotidien de nos experts pour que nos clients puissent s'approprier les réglementations et nos outils plus simplement. Parmi l'ensemble des réglementations et directives étudiées, les règles GloBE (Pilier 2) et la CSRD sont au cœur de l'actualité des entreprises.

L'EXPERTISE FINANCIÈRE : GloBE Pilier 2

Affuter la connaissance réglementaire

1600+
pages

2,5+
ETP
Lecture & Analyse

Développer une application pédagogique et décisionnelle

250
Data Points
réglementaires

4+
ETP
Développement

Afin de rendre cette réglementation complexe accessible au plus grand nombre, kShuttle a traduit les publications de l'OCDE en français. Chaque point d'entrée de donnée (data point) listé dans la Réglementation de l'OCDE a été explicité en points comptables 'simples' et un extrait de la documentation est accessible pour comprendre chaque data point. L'application est disponible en anglais (avec la documentation en version originale) et en français (avec la documentation traduite en français).

La couverture réglementaire est exhaustive (toutes les options ont été prises en compte) et la Déclaration d'Information GloBE (DIG) sera générée au format XML requis par les administrations fiscales. Les fonctions de simulation, jeux de tests, etc. permettent aux Directions Fiscales de prendre des décisions éclairées.

L'EXPERTISE DURABILITÉ

Depuis la publication du standard européen en 2023, nos experts durabilité œuvrent à décortiquer et s'approprier les normes ESRS « set 1 » ainsi que les nombreuses guidances. Ces travaux se reflètent dans notre solution CSR Insight qui embarque l'ensemble des datapoints, mais aussi la possibilité pour chaque client d'adapter le contenu à ses besoins de reporting et de publication.

Afin de faciliter l'appropriation et l'intégration des données au sein de l'application, nous avons identifié tous les sous-jacents permettant de répondre aux datapoints prévus par la norme, prédéfini les unités pertinentes, préparé les listes déroulantes permettant de répondre aux datapoints semi-narratifs et rédigé les descriptions. Enfin, nous avons identifié tous les datapoints nécessitant un arbitrage afin de les adapter à chaque contexte client.

Affuter la connaissance réglementaire

800+
pages

3
domaines de compétences (CSRD, Carbone, Taxonomie)

Développer une application pédagogique et décisionnelle

1800
Data Points
réglementaires & additionnels

14+
ETP
Développement



Nos Applications

Lease Insight

Exploitez des fonctionnalités ancrées dans la réalité du terrain : accélération des imports en masse de données, gestion des contrats, etc, mais surtout réalisez des calculs avancés : saisie des loyers variables, utilisation des tables d'indices, gestion des contrats en multidevise. Lease Insight vous génère également les rapports et tableaux de bord dynamiques en temps réel.

IFRS16 / ASC 842

ESG ANALYTICS
AND CSRD

CSR Insight

Avec notre solution CSRD, pilotez efficacement votre performance ESG tout en vous conformant à divers référentiels (CSRD, ESRS, SASB, SDG, ISSB, ...), aux attentes des auditeurs en générant votre reporting ESG, ou en définissant vos stratégies et vos risques.

GMT Insight

Assurez la conformité au Pilier 2 du BEPS et centralisez la documentation obligatoire, importez vos données de toutes sources et tous formats, puis tracez les événements via des pistes d'audit documentées. Simulez différents scénarios pour identifier les options les plus avantageuses selon les règles GloBE.

PILLAR 2

PLATEFORME
RÉGLEMENTAIRE
ÉTENDUE (ExRP)

 Shuttle

CARBON
FOOTPRINT

GHG Insight

Calculez vos émissions de GES en suivant les méthodologies BEGES et GHG Protocol, améliorez la qualité de vos données en identifiant les niveaux d'incertitude, et pilotez vos objectifs et trajectoire SBTi.

ESG Insight

Simplifiez le reporting ESG des institutions financières. Embarquez les sociétés du portefeuille dans une trajectoire d'amélioration et pilotez l'alignement de votre portefeuille sur vos objectifs de durabilité.

SFDR

EU TAXONOMY

Taxonomy Insight

Associez facilement vos KPIs (CA, Opex et Capex) aux activités éligibles grâce à une classification NACE, simplifiez l'évaluation de l'éligibilité et de l'alignement, et générez un rapport auditable, fiable et conforme à la Taxonomie de l'UE.

Notre vision : le SI de durabilité



DE L'ÈRE DU REPORTING À L'ÈRE DU PILOTAGE

L'écosystème des outils dédiés au reporting Financier s'est construit très progressivement, au fil des années, pour devenir un système d'information (SI) stable et structuré tel que nous le connaissons aujourd'hui.

Depuis les années 60, les progrès technologiques ont rendu possible le déploiement d'outils structurants et à grande échelle comme les ERP (Enterprise Resource Planning), pour une gestion financière intégrée. En parallèle, la standardisation progressive des états financiers avec les normes IFRS et les besoins croissants de suivi, simulation et monitoring des activités ont fait passer l'informatique de l'ère du reporting vers l'ère du pilotage grâce à des technologies type BI puis EPM.

Du côté de la RSE, les référentiels de reporting historiques sont volontaires et restent disparates (ISO 26000, SASB, etc.), même avec l'arrivée des premières réglementations européennes en matière de reporting comme la NFRD. Dans ce contexte, la CSRD représente un défi sans précédent pour le reporting RSE :

- ➔ Une extension significative du périmètre de reporting
- ➔ La collecte de données complexes et éparées, impliquant une démultiplication des départements et des filiales
- ➔ L'intégration de la chaîne de valeur
- ➔ L'auditabilité de la donnée
- ➔ L'investissement conséquent en temps et en ressources

LA CSRD : LA CROISÉE DES CHEMINS RÉGLEMENTAIRES

La CSRD comme réglementation "chapeau" impose de mobiliser des données et process très divers, allant des données RH à l'empreinte Carbone, en passant par des données financières (notamment pour le financement du plan de transition en OPEX et CAPEX), des données opérationnelles (comme les consommations d'énergie et d'eau ou la production de déchets) et chacune respectant des méthodologies et réglementations qui lui sont propres.

Plus encore, les différentes réglementations se nourrissent les unes les autres : le rapport CSRD embarque le reporting des émissions de CO2 et le reporting des KPIs taxonomiques, l'empreinte carbone permet d'évaluer l'alignement de certaines activités taxonomiques et les indicateurs de gouvernance de l'ESRS G1 se recoupent avec le respect des garanties minimales taxonomiques. Ainsi, la CSRD se situe à la croisée des chemins réglementaires.

Dans ce cadre, notre vision chez kShuttle est de construire le SI Durabilité qui réponde aux enjeux actuels et futurs des reportings et du pilotage des données de durabilité. Le SI Durabilité de kShuttle est constitué de modules intégrés et interconnectés (CSR Insight, GHG Insight, ESG Insight, Taxonomy Insight) qui simplifient l'exploitation des données, rassemblées au sein d'une même plateforme. Au-delà de la conformité réglementaire et de la mise en cohérence des thématiques de durabilité, la plateforme kShuttle offre des capacités d'analyse et de pilotage de la trajectoire, et surtout elle se connecte aux SI Finance pour faire le pont incontournable entre ces deux mondes qui se rapprochent aujourd'hui de plus en plus.



Notre engagement RSE

Définition de notre feuille de route RSE

Notre Bilan Carbone

02.

Les origines de la démarche RSE

2016-2018

L'ANCRAGE DES PREMIÈRES CONVICTIONS

La RSE chez kShuttle a vu le jour en même temps que l'entreprise elle-même. Dès nos débuts, nous avons intégré des valeurs d'inclusion, de solidarité et de durabilité dans nos pratiques quotidiennes. Les premières initiatives ont été portées par la fonction RH et ont pris des formes variées :

- L'engagement social, avec le suivi des actions en faveur de l'inclusion et l'accompagnement des carrières
- La solidarité, par l'organisation de collectes alimentaires et l'implication d'ESAT pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap
- La responsabilité environnementale, grâce à la mise en place d'un tri sélectif et à la gestion des consommations énergétiques de l'entreprise.

Ces actions, modestes mais symboliques, ont constitué les bases d'une démarche structurée et évolutive

2019-2022

UNE STRUCTURATION PROGRESSIVE

Avec la montée en puissance des enjeux de durabilité dans les entreprises, kShuttle a franchi une étape clé: le développement de CSR Insight.

Cette application, pensée pour répondre aux défis des entreprises européennes en matière de reporting durable, a permis d'amorcer une vraie culture RSE en interne.

De nouvelles pratiques structurantes ont donc été déployées, comme l'élaboration d'une charte anti-corruption ou encore la formalisation d'une charte d'achats responsables.

Depuis 2023

UNE ÉTAPE DÉTERMINANTE

En 2023, nous avons franchi un nouveau cap dans notre engagement en matière de durabilité avec la création d'une équipe dédiée à la RSE. Cette équipe a été constituée autour d'une double mission :

- Accompagner nos clients dans la mise en place des solutions RSE, en s'appuyant sur une compréhension approfondie de leurs besoins et enjeux spécifiques
- Développer la RSE en interne, en instaurant des pratiques responsables et en mobilisant l'ensemble des collaborateurs autour d'objectifs communs

Cette initiative a marqué un tournant stratégique pour kShuttle. Elle symbolise une volonté claire de professionnaliser notre approche, de structurer nos actions et de faire de la RSE un levier de transformation et de performance durable, tant pour l'entreprise que pour nos clients.

La formalisation de la démarche RSE s'est articulée autour de trois grandes phases : l'état des lieux, la définition de la feuille de route et le déploiement.

Le diagnostic

L'ÉVALUATION DE NOS PRATIQUES RSE

Réaliser un diagnostic est une étape clé pour évaluer notre point de départ. En effet, il nous permet de dresser un état des lieux précis de notre impact environnemental et social ainsi que de notre gestion de la gouvernance. Son objectif est d'identifier nos principaux leviers d'amélioration et nos priorités. Il nous offre ainsi une vision claire et nous guide dans l'élaboration d'une stratégie RSE plus cohérente et plus ambitieuse pour l'avenir.



Environnement

- Carbone
- Déchets
- Eau
- Biodiversité
- Energie
- Economie circulaire
- Pollution de l'air
- Mobilité
- Pollution des sols
- Numérique



Social

- Qualité de Vie au Travail
- Egalité professionnelle
- Rétention des talents
- Dialogue Social
- Droits de l'Homme
- Santé et sécurité au travail
- Satisfaction client
- Communauté et développement local



Gouvernance

- Achats Responsables
- Gestion des risques
- Partage de la valeur
- Diversité du board
- Ethique des affaires
- Partie prenante
- Cybersécurité
- Prise en compte de la RSE dans le modèle

NOTRE MÉTHODOLOGIE

Le diagnostic a été mené à partir d'un cahier des charges regroupant 26 thématiques réparties en trois piliers: Environnement (E), Social (S) et Gouvernance (G). Ces thématiques s'inspirent des grilles d'évaluation de B-CORP, Engagé RSE, Lucie, Ecovadis et du Mouvement des Entreprises de France (MEDEF).

Pour garantir une analyse complète, chaque thématique a été évaluée selon les critères suivants :

- ➔ **La formalisation:** existence de documents structurés (politiques, chartes)
- ➔ **Les objectifs:** définition d'objectifs clairs et mesurables
- ➔ **Les indicateurs:** suivi des données d'activité
- ➔ **Les actions:** initiatives concrètes déjà mises en œuvre
- ➔ **La communication:** sensibilisation et diffusion des informations
- ➔ **La vérification:** contrôles internes ou externes réalisés

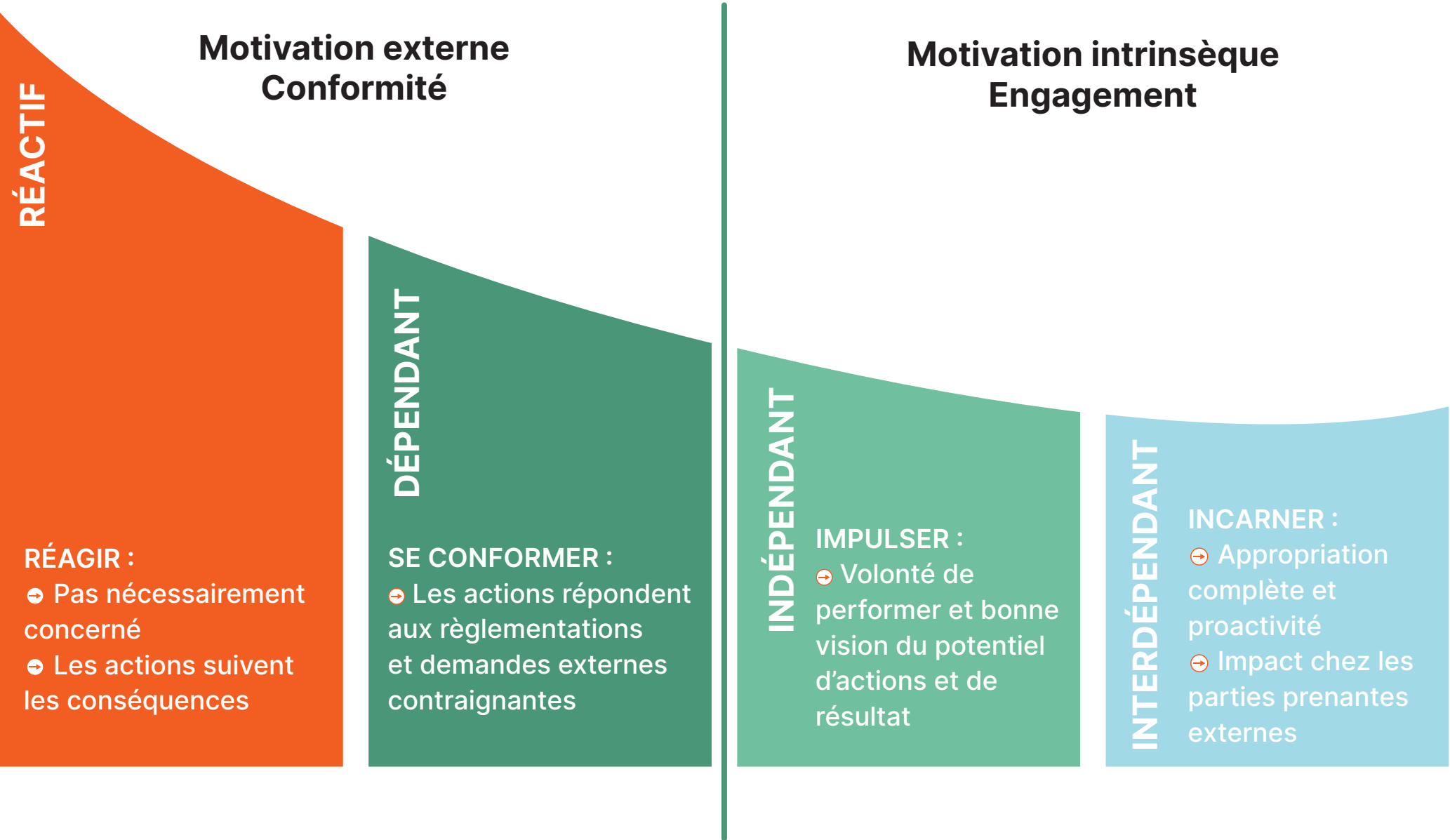
Cette évaluation s'est appuyée sur la consultation des collaborateurs kShuttle, l'analyse des documents disponibles et une cotation de chaque thématique, inspirée des grilles ISO. La moyenne des cotations et la courbe de Bradley ont permis d'évaluer la maturité de chaque thématique RSE. Les matrices SWOT et impact/effort ont ensuite servi à analyser les forces et faiblesses, orientant les priorités et axes d'amélioration.

Le diagnostic



La courbe de Bradley

Outil initialement conçu pour gérer la santé et la sécurité au travail, adapté ici pour évaluer la maturité des pratiques RSE, elle aide à comprendre les actions nécessaires pour faire évoluer la culture et les comportements au sein de l'entreprise.



NOS RÉSULTATS

L'audit interne a permis de dégager les conclusions suivantes :

- ➔ kShuttle se distingue par son engagement dans plusieurs thématiques, soutenu par l'initiative de ses collaborateurs
- ➔ De nombreuses actions sont en place, mais sans stratégie globale, centralisation ni gouvernance, limitant leur impact réel
- ➔ Certains efforts sont concentrés sur des thématiques à faible impact

Les résultats des matrices SWOT et impact/effort ont alimenté la définition des plans d'actions et enrichi la consultation des parties prenantes pour les prochaines étapes.

Le benchmark



CHALLENGER NOTRE VISION

Afin d'obtenir une perspective complémentaire à celle des acteurs internes de kShuttle, nous avons élargi notre analyse en intégrant une dimension externe à travers un benchmark des pratiques RSE de notre secteur d'activité.

L'objectif était de challenger notre propre conception de la RSE en découvrant des actions et méthodes diverses, et en comparant notre état des lieux avec la communication RSE de nos pairs.

NOTRE MÉTHODOLOGIE

Pour réaliser cette étude, nous avons défini un périmètre précis englobant, dans un premier temps, trente entreprises du secteur de l'édition de logiciel.



Parmi cette liste, nous avons sélectionné huit entreprises selon des critères de transparence et de pertinence de leur politique RSE.

Pour comparer les résultats du diagnostic interne avec les tendances sectorielles, nous avons utilisé la même grille de thématiques et les modalités de consultation. Cette approche nous a permis de mettre en évidence les pratiques RSE les plus récurrentes de notre secteur d'activité.

NOS RÉSULTATS

Plusieurs enseignements clés ont été recueillis grâce à cet exercice.

Le benchmark a permis d'identifier des tendances dans la priorisation des enjeux mis en avant par les entreprises ciblées.

Cette priorisation a été représentée dans une matrice, positionnant la communication des enjeux en fonction de la taille et de la maturité des entreprises en matière de durabilité.

De nombreuses pratiques et objectifs ont été recensés, offrant des points de comparaison pour challenger la priorisation des actions déjà identifiées par kShuttle. Ces éléments constituent également des leviers d'action précieux pour enrichir et structurer la future feuille de route.

L'analyse de double matérialité

NOTRE AMBITION

Afin de définir nos enjeux RSE principaux, nous avons mené, début 2024, une analyse de matérialité. Nous avons souhaité mettre en œuvre une approche dite de « double matérialité », telle que prévue par la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Bien que kShuttle ne soit pas soumise à des obligations réglementaires RSE, nous avons la volonté de définir une feuille de route sérieuse et ambitieuse.



L'analyse de double matérialité

Dans une analyse de double matérialité, l'importance d'un enjeu de durabilité est jugée selon deux critères : d'une part, son impact sur la société et l'environnement (Matérialité d'impact), et de l'autre, les risques et opportunités qu'il représente pour l'entreprise (Matérialité financière).

NOTRE MÉTHODOLOGIE

Pour cette première analyse de double matérialité, soixante-dix parties prenantes internes et externes ont été consultées sur les enjeux listés comme étant importants pour kShuttle. Nous leur avons demandé d'évaluer :

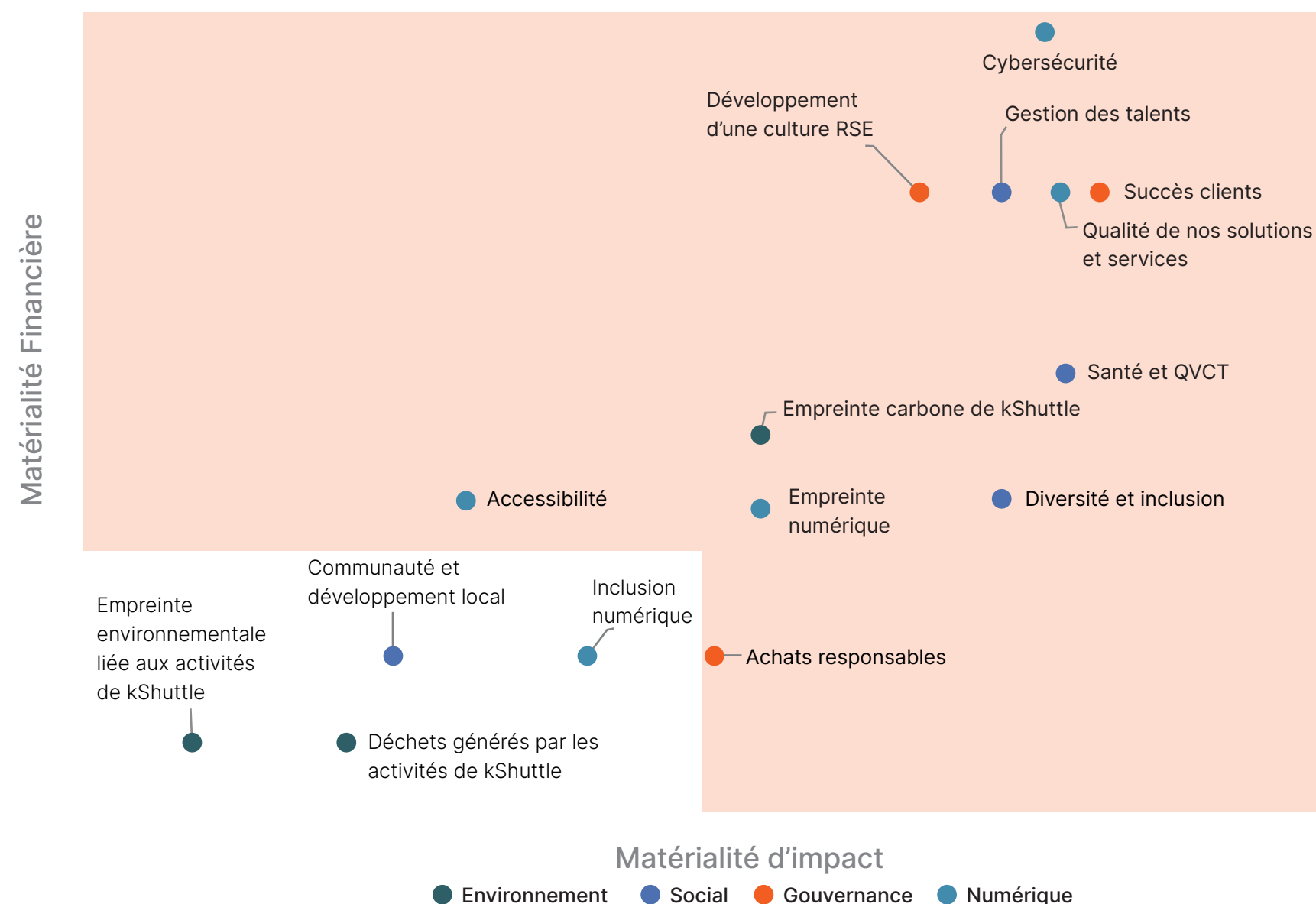
- Le niveau d'impact sur la planète ou la société et/ou
- Le niveau de risque ou opportunité pour kShuttle et/ou
- La performance de kShuttle quant à ces enjeux

La consultation a pris la forme d'entretiens individuels, de panels thématiques et d'un questionnaire en ligne

NOS RÉSULTATS

L'analyse de matérialité mise en perspective avec l'évaluation de notre performance met en évidence que onze enjeux prioritaires se détachent par leur niveau d'importance stratégique ou différenciant. C'est à partir de ces onze enjeux prioritaires que nous avons défini le plan d'action RSE de kShuttle.

MATRICE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ



Les bilans carbone

UNE DÉMARCHÉ VOLONTAIRE ET ENGAGÉE

Parallèlement à l'état des lieux de ses pratiques RSE, kShuttle a calculé en 2023 et 2024, ses premiers bilans carbone. Bien que nous ne soyons pas soumis à des obligations réglementaires, nous avons pour ambition de nous inscrire dès le début dans une démarche transparente et volontaire.

En tant qu'acteur technologique accompagnant des clients engagés dans la réduction de leurs propres émissions, il nous semble indispensable d'incarner nous-mêmes les principes de responsabilité que nous promouvons.

Nos bilans carbone s'appuient sur la méthodologie réglementaire française du Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) et couvrent la totalité du périmètre opérationnel. Les facteurs d'émission ont été sourcés dans la Base Empreinte de l'ADEME.

ÉVOLUTION 2022/2023

Ce premier exercice nous a offert un recul précieux pour engager une démarche d'amélioration continue. En effet, nous avons apporté plusieurs améliorations notamment :

L'élargissement de notre périmètre organisationnel

Intégration de la Tunisie qui ne faisait pas partie du périmètre en 2022 car kShuttle Tunisie ne disposait pas encore de ses propres locaux dans ce pays (espace de coworking).

L'amélioration de notre processus de collecte

- ➡ Une meilleure définition des hypothèses utilisées pour la détermination des données énergétiques
- ➡ Une plus grande précision des questionnaires collaborateurs pour améliorer la qualité des informations des données domicile-travail
- ➡ Une automatisation du calcul des émissions liées aux achats via nos comptes de charges
- ➡ Une optimisation de notre système d'information pour inclure toutes les données issues des notes de frais

EMPREINTE CARBONE DE NOS CLIENTS

Forts des enseignements tirés de nos bilans carbone internes, nous avons étendu cette démarche à l'analyse de l'empreinte carbone des prestations que nous fournissons à nos clients. Cette double approche - interne et externe - illustre notre engagement à promouvoir des pratiques durables dans l'ensemble de notre écosystème.

Deux méthodologies ont été développées :

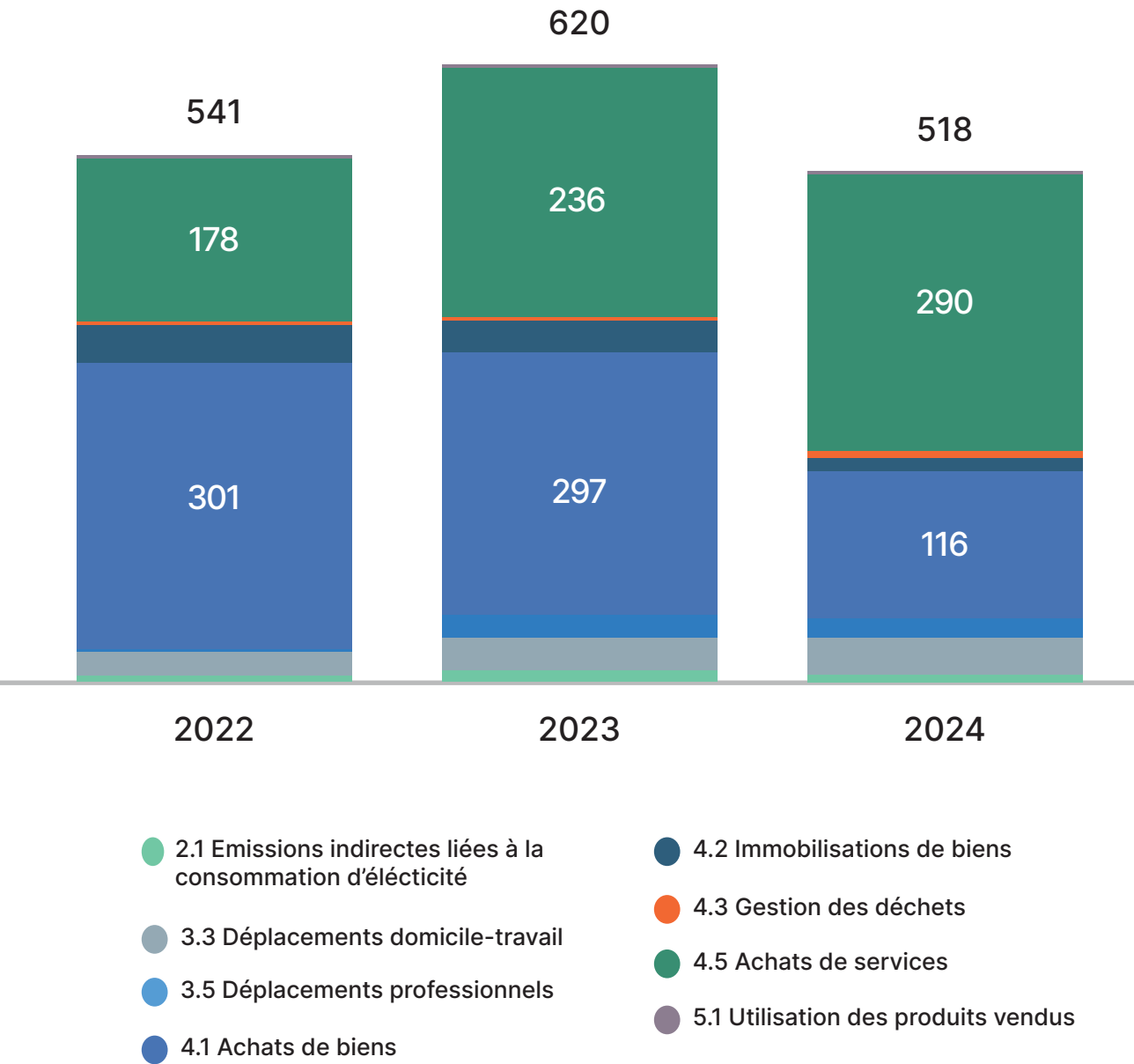
Une simulation selon des métriques générales

- ➡ Chiffres d'affaires conseil : 53 kg CO2eq/k€
- ➡ Chiffres d'affaires SaaS : 73 kg CO2eq/k€
- ➡ Sessions utilisateurs : 0,3 kg CO2eq/session

Une simulation dite avancée

Cette seconde simulation se veut plus précise et dépend des métriques du projet : déplacements professionnels, achats de services dans le cadre du projet hébergement.

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES) DEPUIS 2022, PAR POSTES D'ÉMISSIONS (tCO2E)



La formalisation de notre démarche (1/2)

À la suite d’une phase d’analyse approfondie, kShuttle franchit une nouvelle étape : structurer et officialiser sa démarche RSE. Cette phase marque le début d’une stratégie cohérente et structurée pour porter nos engagements dans les années à venir.

LA CRÉATION DE NOTRE FEUILLE DE ROUTE

La mise en place de la feuille de route représente une étape décisive pour kShuttle. Elle permet de clarifier les objectifs que nous souhaitons nous fixer et de structurer les actions autour des enjeux RSE identifiés.

Pour ce faire, une série d’ateliers a été organisée afin de réunir les collaborateurs moteurs impliqués dans la démarche. Ces ateliers, structurés selon les niveaux d’ambition définis dans l’analyse de double matérialité, ont permis de :

- ➔ Clarifier les ambitions par enjeu, traduites en « Leitmotiv » et qui incarnent la vision à long terme
- ➔ Identifier des objectifs mesurables (« targets ») avec des échéances précises, associés à des indicateurs de performance pour suivre les progrès réalisés

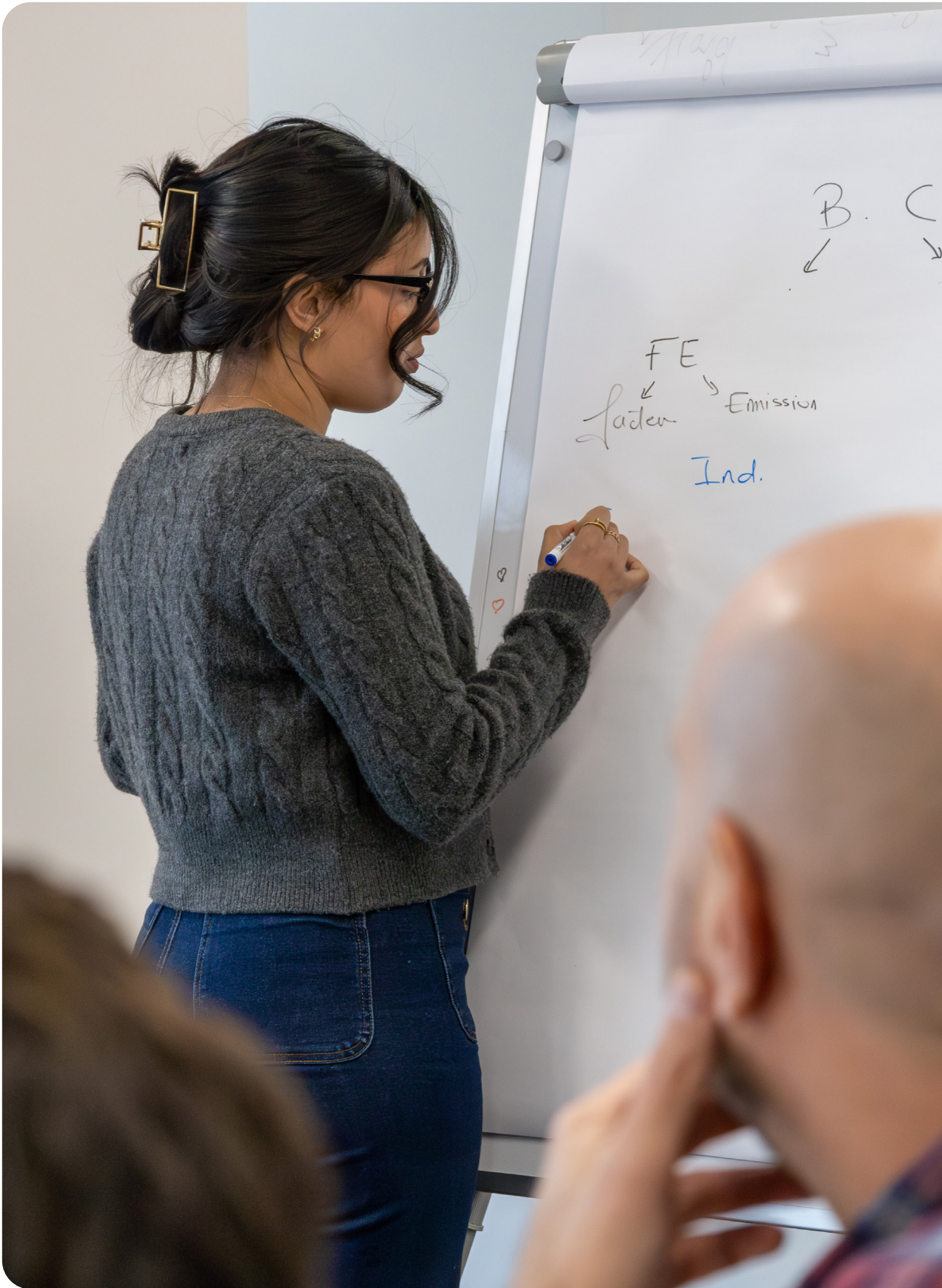
La feuille de route s’étend jusqu’à fin 2026, une échéance stratégique. Cette période relativement courte permet de fixer des objectifs réalistes, adaptés au contexte de croissance de kShuttle, et de revoir les ambitions si nécessaire à l’issue de ce premier jalon. Une vision à plus long terme sera ensuite élaborée en fonction des résultats et des évolutions internes et externes.

LA RÉDACTION DE NOTRE POLITIQUE RSE

La politique RSE de kShuttle vise à formaliser en interne et en externe la stratégie et les engagements de l’entreprise. Ce document de référence :

- ➔ Définit le périmètre des actions engagées
- ➔ Clarifie les rôles et responsabilités de chaque acteur
- ➔ Assure une gouvernance cohérente et structurée

Cette politique ancre les ambitions RSE de l’entreprise dans ses pratiques quotidiennes.



La formalisation de notre démarche (2/2)



LA PRÉPARATION DU REPORTING RSE VIA CSR INSIGHT

Pour garantir une démarche RSE transparente et pilotée, kShuttle a digitalisé l'ensemble du processus de collecte, de suivi et de reporting grâce à sa solution logicielle CSR Insight.

Le reporting RSE, prévu pour le premier trimestre 2025, repose sur un processus en trois étapes :

- ➔ **L'élaboration d'un protocole de reporting** pour formaliser la collecte et l'analyse des données
- ➔ **Le paramétrage des indicateurs** dans CSR Insight afin de suivre les objectifs et la performance
- ➔ **Le lancement d'une campagne d'historisation** pour intégrer des données passées et construire une base de référence solide

Ce reporting permet non seulement de suivre les progrès de kShuttle dans l'atteinte de ses objectifs, mais aussi de :

- ➔ **Conforter les processus de notation**, comme Ecovadis
- ➔ **Faciliter la collecte et le partage d'informations** en interne et dans le cadre des réponses aux appels d'offres
- ➔ **Garantir une transversalité entre enjeux**, comme les achats responsables ou la réduction de l'empreinte carbone, pour une cohérence globale

Enfin, le succès de cette démarche repose sur l'implication des acteurs internes de kShuttle. Une gouvernance claire, structurée autour de rôles et responsabilités bien définis, garantit le bon déroulement de nos actions et le suivi de nos performances.



Notre gouvernance RSE

Rôles et responsabilités
Comité de pilotage RSE

03.

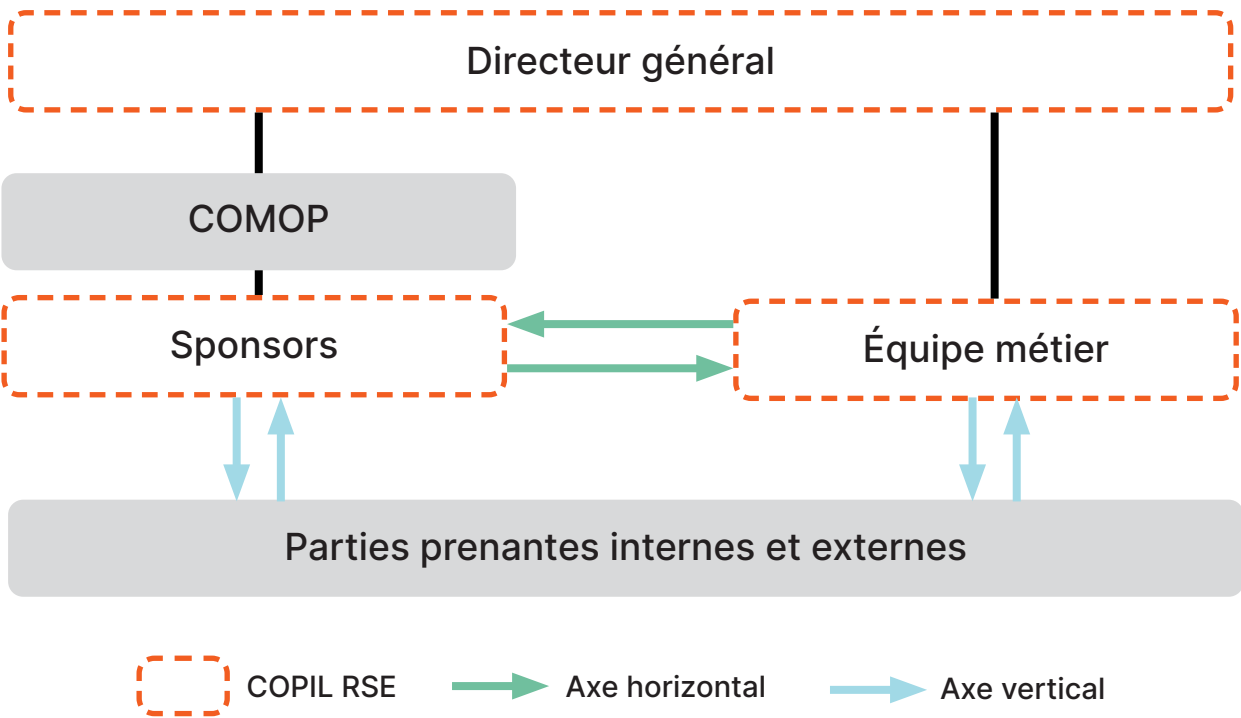
Rôles et responsabilités

Pour que nous puissions mettre en place une démarche RSE solide, il est essentiel d’instaurer une gouvernance adaptée. À la suite de nos analyses, notre objectif est de structurer notre stratégie RSE, de coordonner nos actions et de garantir un suivi rigoureux de nos engagements.

DEUX AXES DE PILOTAGE

Le pilotage de notre démarche RSE repose sur deux axes :

- ➔ **L’axe vertical** est géré par le Comité de Pilotage (COPI), composé notamment des membres du COMOP (Comité Opérationnel). Chaque Directeur ou Directrice représente une fonction interne et déploie la stratégie RSE dans son secteur
- ➔ **L’axe horizontal** est géré par l’équipe Consulting métier, composé de consultants RSE dont le rôle est de coordonner les actions entre les différentes fonctions. Leur mission est d’assurer une communication fluide et un suivi rigoureux de l’avancement de la démarche RSE dans l’ensemble de l’entreprise



DEUX NIVEAUX D’AMBITION

kShuttle s’est fixé une ambition à deux niveaux :

- ➔ **Les enjeux stratégiques et différenciants** bénéficient d’un pilotage approfondi par le COPI RSE. Chaque enjeu est associé à des objectifs et à une feuille de route détaillée. Ce reporting rigoureux permet une gestion proactive et des ajustements continus des initiatives
- ➔ **Les enjeux de conformité** sont essentiels pour garantir l’alignement réglementaire de kShuttle et répondre aux attentes de nos parties prenantes. Leur suivi est plus limité et ponctuel. Néanmoins, ces actions pourront évoluer en s’intégrant dans d’autres dimensions stratégiques

ORGANISATION INTERNE

Pour chaque enjeu RSE, six responsabilités clés ont été définies :

- ➔ **Sponsor** : Définit les orientations stratégiques et alloue les ressources nécessaires
- ➔ **Pilote** : Met en œuvre et suit les actions, en rendant compte au Sponsor et au COPI
- ➔ **Consulté(s)** : Apporte son expertise dans le déploiement du plan d’actions
- ➔ **Informé(s)** : Reçoit des mises à jour régulières sur l’avancement des actions
- ➔ **Support** : Offre une aide opérationnelle ou stratégique au Pilote
- ➔ **Challengeur(s)** : Propose un regard critique sur la stratégie, les objectifs et les actions mises en place

Cette structuration garantit une gouvernance robuste et adaptée aux ambitions RSE de kShuttle, favorisant l’engagement de toutes les parties prenantes dans une dynamique d’amélioration continue.

Comité de pilotage RSE

LES SPONSORS



Ména D.
Président-Directeur général
(Artiste des systèmes d'informations)

Ce qui l'anime : Mettre l'innovation au cœur de mon engagement



Daniel B.
Directeur des opérations
(Directeur de l'ingénierie humoristique)

Ce qui l'anime : Travailler avec des équipes formidables unies autour des valeurs d'excellence et de bienveillance



Alexandra G.
Directrice des ressources humaines
(Directrice du Bien-être et du café)

Ce qui l'anime : Participer à l'objectif de croissance de kShuttle tout en développant le capital humain et en alliant Performance et Bien-être



Laure R.
Directrice des solutions de durabilité
(Directrice des apéros et de la convivialité)

Ce qui l'anime : Être à la croisée des chemins entre innovation et impact positif en créant des solutions concrètes qui comptent vraiment



Franck A.
Directeur Cloud & support
(Héros des urgences et dompteur de tickets)

Ce qui l'anime : Assurer un support réactif et efficace, faire en sorte que chaque demande trouve une solution rapidement, parce qu'un système huilé, c'est la clé d'un service irréprochable



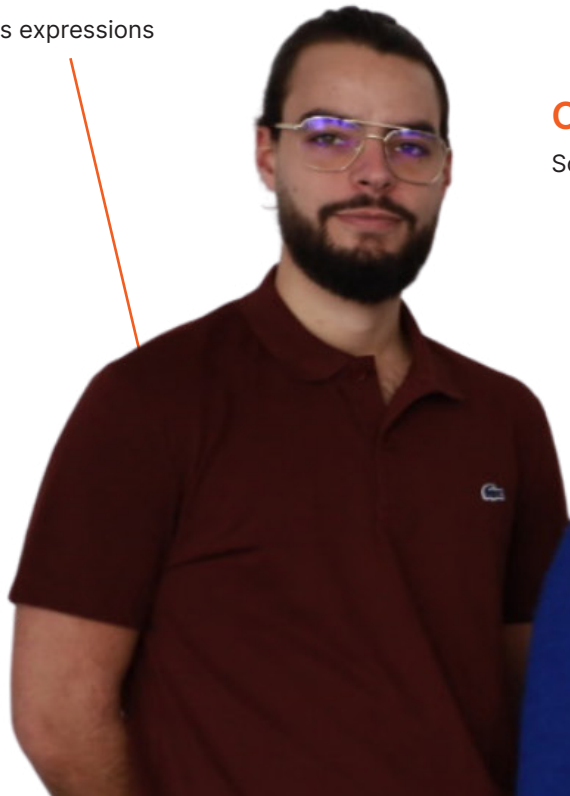
Cédric D.
Directeur technique
(Chef d'orchestre de la tech)

Ce qui l'anime : Voir mes équipes grandir et repousser leurs limites, créer des expériences qui enchantent nos utilisateurs et plonger la tête la première dans des défis technologiques

L'ÉQUIPE RSE

Ce qui les anime : contribuer à la croissance de kShuttle en développant et diffusant la culture et l'expertise RSE auprès de nos parties prenantes

Valentin V.
Ses expressions



Christèle T.
Son enthousiasme



Valentine D.
Son énergie



Carla O.
Sa curiosité



Arielle R.
Son art du détail



Nos enjeux de durabilité

Maîtriser notre impact
environnemental
p.26

Le capital humain au coeur
de notre stratégie
p.28

Une gouvernance orientée
vers la création de valeur
p.32

Vers un numérique
responsable et inclusif
p.36

04.

Maîtriser notre impact environnemental

Le changement climatique constitue une urgence planétaire, impactant déjà les écosystèmes, les sociétés et les économies du monde entier.

Face à cette crise, la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) est devenue un enjeu prioritaire à l'échelle mondiale. Les dernières données scientifiques montrent qu'il est essentiel de limiter le réchauffement climatique à +2°C, voire +1,5°C (objectif initial de l'accord de Paris¹), par rapport aux niveaux préindustriels.

Dans ce contexte qui concerne l'ensemble des acteurs du secteur, kShuttle porte une double conviction : transformer progressivement mais en profondeur ses modes de fonctionnement, afin de réduire de manière significative son impact sur l'environnement.

« Dans un monde où les limites environnementales se font de plus en plus pressantes, mesurer et réduire notre empreinte carbone est une priorité stratégique. Cette approche responsable renforcera nos capacités à innover pour un avenir durable et résilient. »

Valentine D.
Consultante RSE
Pilote de l'enjeu



#1. Mesurer, comprendre, réduire : notre trajectoire carbone

p.27

¹ Source : Nations Unies | Action Climat : 1,5°C : ce que ça signifie et pourquoi c'est important

Mesurer, comprendre, réduire : notre trajectoire carbone

L’empreinte carbone repose sur une identification rigoureuse de nos principales sources d’émissions : l’énergie, la mobilité, les achats, ainsi que l’impact du numérique. En 2023, les achats représentaient ainsi 92% de nos émissions de GES.

FIABILISER LE BILAN CARBONE

Afin de construire une stratégie climatique efficace, la qualité des données est essentielle. Dans ce sens, afin d’améliorer la qualité des données collectées, nous prévoyons de standardiser les procédures pour obtenir davantage de données physiques, telles que les factures énergétiques ou les données réelles de consommation, notamment auprès des fournisseurs liés au parc informatique et par rapport à nos entités dont les données d’activité sont principalement estimées actuellement.

518

tonnes de CO2 en 2024

Objectifs

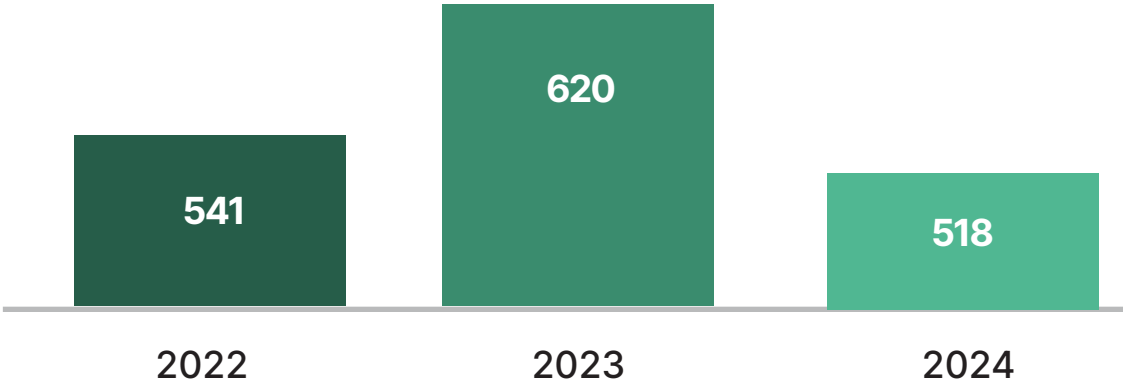
	2024	Objectif	Périmètre
Pourcentage d’incertitude des données d’activité	82%	82% 2027	Groupe
Nombre de projets de sensibilisation sur le thème du carbone	n/a	1/an 2027	Groupe

EMBARQUER NOS EMPLOYÉS DANS LA TRANSITION

Réduire nos émissions de GES ne peut se faire sans l’adhésion et la mobilisation de nos équipes. Sensibiliser nos collaborateurs, les impliquer dans cette transition et les accompagner tout au long de cette démarche est une condition clé de notre réussite.

Des actions de sensibilisation liées à l’enjeu Culture RSE portant sur diverses thématiques et formats ont déjà lieu afin de mobiliser les équipes internes dans une approche plus holistique de la RSE. Concernant la thématique carbone, des ateliers sur la fresque du climat ont par exemple permis aux participants de comprendre les enjeux liés au réchauffement climatique. Des formations carbone ont également été organisées en 2024 en interne auprès de toutes les fonctions pour impliquer les équipes dans la compréhension et l’analyse des données du Bilan carbone.

NOS ÉMISSIONS DE GES (tCO2E)



Méthodologie de calcul de l’incertitude des données

Notre objectif est de parvenir à 82% d’incertitude des données d’activité. Ce taux correspond aux « émissions majorées » par rapport au total des émissions réalisées. L’émission majorée est une émission recalculée avec un taux d’incertitude sur la donnée d’activité.

Les taux d’incertitude appliqués sur les données d’activité sont les suivants :

- ➔ 0% : Emissions directes
- ➔ 5% : Factures / Données réelles
- ➔ 30% : Données estimées issues des données de l’entreprise
- ➔ 50% : Données estimées issues des données externes
- ➔ 80% : Données monétaires

Le capital humain au coeur de notre stratégie

La prise en considération du capital humain fait partie intégrante de la stratégie de kShuttle.

kShuttle souhaite attirer et fidéliser les talents en les accompagnant dans leur trajectoire professionnelle. Veiller à la santé mentale et physique et à la sécurité des collaborateurs dans toutes les situations de travail (en présentiel, télétravail ou full-remote) constitue un axe que nous prenons en compte pour améliorer leur confort et leur bien-être. Le dialogue social est une composante essentielle afin d’améliorer les conditions de travail, accompagner les transformations et favoriser la cohésion interne.

Nous soutenons également toute forme de diversité et d’inclusion comme leviers d’innovation, de transformation, de développement et d’engagement, afin que tous nos collaborateurs se sentent respectés, valorisés et intégrés.

« Basée sur ses valeurs, la démarche RH chez kShuttle vise à conjuguer performance et épanouissement, innovation et responsabilité. C’est l’humain qui est au cœur du succès de l’entreprise. »

Alexandra G.
Directrice des Ressources humaines



- #2. Accompagner les parcours et renforcer les compétences p.29
- #3. Préserver la santé et le bien-être au travail p.30
- #4. Faire de la diversité un moteur de créativité et d’engagement collectif p.31

Accompagner les parcours et renforcer les compétences

Nous pouvons compter plus de 130 Shuttlers pour accompagner le développement de kShuttle ! Nos enjeux sont de recruter les meilleurs talents, développer leurs compétences tout en accompagnant l'évolution de nos métiers et répondant aux enjeux de l'entreprise.

ATTIRER ET FIDÉLISER LES COLLABORATEURS

Chaque année, nous recrutons de nouveaux talents sur l'ensemble de nos métiers. En 2024, nous avons accueilli 49 employés dont 7 alternants. Depuis 2022, nous avons structuré un Onboarding de 10 jours, pour permettre à chaque nouveau collaborateur de prendre ses marques et comprendre son environnement de travail direct et indirect et se former à la plateforme Shuttle. Pour répondre au mieux aux attentes de nos collaborateurs, nous accompagnons les managers aux nouveaux aménagements du travail et aux postures (voir encadré).

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE LA TRAJECTOIRE PROFESSIONNELLE

Afin de répondre aux attentes de nos collaborateurs, nous avons identifié les trajectoires professionnelles au sein du Groupe. Fin 2024, nous avons entamé des

travaux de définition de compétences au sein des métiers et postes afin de déterminer les passerelles envisageables et favoriser la mobilité interne. En 2025, nous travaillerons à la définition des formations permettant ces passerelles et à la mobilisation des managers qui seront clés dans la réussite de la mise en œuvre !

RENFORCER LES COMPÉTENCES

Nos projets de formations visent à renforcer les compétences techniques et soft skills de nos Shuttlers.

En 2024, nous avons identifié des compétences cibles manquantes ou à diversifier au sein de chaque département. Des actions de formations ciblées ont été réalisées en 2024 et d'autres se poursuivront en 2025.

Objectifs

	2024	Objectif	Périmètre
Nombre total de jours de formation	280	500 2026	Groupe
Pourcentage des managers sensibilisés au recrutement et à la fidélisation des jeunes talents	n/a	100% 2026	Groupe

Effectifs formés, par module :		2023	2024
Métier / Technique	Product Owner	-	4
Soft Skills	Management	10	n/a
	Chefferie de Projet - avancé	-	12
	Chefferie de Projet - junior	-	9
Réglementation	Carbone	-	29
	CSRD	22	17



Les formations management

Depuis fin 2023, des sessions managériales sont proposées aux salariés occupant des postes d'encadrement (Practice Managers, Release Manager, Chefs de projet...). Ces sessions de 2 à 3h, animées par la Direction des Ressources Humaines, permettent d'aborder des sujets spécifiques :

- ➔ « Adopter la bonne posture managériale »
- ➔ « Gestion des conflits »
- ➔ « Comment faire et formaliser des feedbacks positifs et négatifs »

En fonction de la maturité managériale, une formation externe de 4 jours peut être proposée en intra afin de mieux cibler le modèle managérial de kShuttle.

Préserver la santé et le bien-être au travail

Assurer la sécurité des collaborateurs et préserver leur santé mentale et physique sont primordiaux pour kShuttle. Notre enjeu est d’apporter les actions pertinentes selon les métiers et les situations de travail diverses au sein de nos équipes : présentiel, télétravail, ou encore travailleurs isolés.

VEILLER À LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS

Nos salariés occupent des postes sédentaires, installés dans les bureaux de kShuttle, à leur domicile ou depuis un espace de coworking. Les principaux risques pour l’intégrité physique de nos collaborateurs concernent les troubles musculosquelettiques (TMS) et le risque électrique. Ce deuxième risque concerne uniquement les personnes manipulant des appareils électriques – à savoir notre Office Manager et les salariés de l’équipe informatique. En 2025, nous profiterons du déménagement dans de nouveaux locaux pour mener les formations à l’habilitation électrique auprès des salariés exposés, ainsi que des formations aux gestes de premiers secours, et les formations guide et serre files auprès des salariés identifiés.

VEILLER À L’ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE / PERSONNELLE

La flexibilité de l’organisation du travail est une attente de nos collaborateurs pour un meilleur

équilibre vie professionnelle / personnelle. Nos salariés permanents peuvent bénéficier jusqu’à 2 jours de télétravail par semaine. De plus, une section sur l’équilibre vie professionnelle / vie personnelle, ainsi qu’une section sur la charge de travail sont intégrées dans les supports d’entretien semestriel.

C’est l’occasion pour chaque collaborateur et manager d’échanger sur ces questions, anticiper des points d’alerte, voire prendre des mesures si nécessaires. En 2024, 70% des salariés ont bénéficié de l’entretien semestriel. Notre objectif est que l’ensemble des salariés soit concerné dès 2025. Enfin, fin 2024, nous avons établi une charte Droit à la déconnexion (voir encadré).

En 2025, nous mettons en place des enquêtes de satisfaction auprès des salariés en Full-Remote mais aussi des collaborateurs en présentiel pour prendre leurs avis quant aux nouveaux locaux.

Objectifs

	2024	Objectif		Périmètre
Pourcentage de salariés formés aux gestes de premiers secours	n/a	60%	2026	France
Pourcentage de salariés ayant réalisé l’entretien semestriel (contenant une section sur l’équilibre vie pro/perso)	70%	100%	2025	Groupe



Notre charte de déconnexion

- Cette charte souligne la volonté de kShuttle de :
- ➔ Respecter les droits fondamentaux des Travailleurs et les conditions de travail équitables
 - ➔ Limiter de manière raisonnée le temps de travail
 - ➔ Permettre aux salariés un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
 - ➔ Entretenir la sécurité et le bien-être au travail
- Pour ce faire, parmi les différentes mesures recensées, des actions de sensibilisation seront organisées dès 2025 à destination des managers pour les informer sur les risques, les enjeux et bonnes pratiques liées à l’utilisation des outils numériques.
- Plusieurs recommandations ont été partagées pour lutter contre la surcharge informatique ou le stress liés à l’utilisation des outils numériques professionnels. Des mesures ont également été prises pour réduire les phénomènes de surcharge cognitive liés aux alertes sonores et/ou visuelles d’arrivée d’un nouveau courriel ou d’un appel téléphonique, en encourageant les échanges en personne une fois par trimestre.

Faire de la diversité un moteur de créativité et d'engagement collectif

Nous sommes fiers de compter une grande diversité dans nos Shuttlers, en termes de genres, d'âges, de profils ou encore d'origine. Soutenir la diversité et l'inclusion sont également des moteurs d'innovation, de développement et d'engagement de nos équipes. Dans notre feuille de route, nos actions prioritaires visent à valoriser les formes de diversité et promouvoir l'inclusion.

VALORISER LES FORMES DE DIVERSITÉ

37% de nos salariés sont des femmes, contre 24% en moyenne dans le secteur numérique en France¹. Les femmes occupent des emplois techniques, administratifs et d'encadrement. Ainsi, 32% de nos managers sont des femmes, et 33% des membres du Comité Opérationnel sont des femmes. L'âge est un deuxième levier majeur de diversité chez kShuttle, où tous les âges sont représentés. Cela souligne notre volonté de composer des équipes mixtes où chaque génération s'apporte mutuellement.

Effectifs (ETP)	2023	2024
Moins de 30 ans	66	70
30 - 50 ans	38	43
Plus de 50 ans	18	20
Total	122	133

PROMOUVOIR DE L'INCLUSION

Permettre à nos salariés que chaque personne soit respectée de manière équitable et ait accès aux mêmes possibilités est primordial pour nous. A ce titre, notre Index Egalité Professionnelle était de 92/100 en 2024 (couvrant 80% des effectifs). À partir du 2ème semestre 2025, nous intégrerons dans les sessions d'onboarding des actions de sensibilisation à la Diversité et l'Inclusion. Les collaborateurs déjà présents dans les effectifs seront intégrés pour en bénéficier également.

SOUTENIR LE HANDICAP

En 2024, aucun salarié n'était déclaré en situation de handicap. Aussi, nous avons choisi de faire appel à des entreprises adaptées. En 2025, nous souhaitons renforcer le recours à la main d'œuvre auprès d'Entreprises Adaptées. Par ailleurs à partir de l'été 2025 les nouveaux locaux de kShuttle France seront accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Objectifs

	2024	Objectif	Périmètre
Pourcentage de femmes dans les effectifs	37%	>40% 2026	Groupe
Index Egalité Professionnelle	92	>90 2026	France
Pourcentage de l'effectif ayant bénéficié d'une sensibilisation à la diversité et à l'inclusion	n/a	100% 2026	France



(1) Source : [Les chiffres clés sur les femmes et la tech](#)

Une gouvernance orientée vers la création de valeur

La gouvernance repose sur des principes de transparence, d'éthique et de responsabilité. Nos engagements ont pour objectif de structurer notre manière d'interagir avec nos parties prenantes et de contribuer à un modèle économique plus durable et résilient.

Nous pensons que la création de valeur contribue ainsi à développer des relations clients fondées sur la confiance, la qualité et l'écoute active, à adopter de bonnes pratiques avec nos fournisseurs ainsi qu'à sensibiliser l'ensemble de nos équipes à la RSE.

#5. Construire des relations durables fondées sur l'écoute, la satisfaction et l'engagement p.33

#6. Favoriser un écosystème d'achats responsables p.34

#7. Instaurer une culture RSE comme levier de performance collective p.35



Construire des relations durables fondées sur l’écoute, la satisfaction et l’engagement

Chez kShuttle, le succès de nos clients est une priorité et se construit dans la durée. Grâce à un accompagnement structuré pendant l’intégralité du cycle de vie client / solution, l’équipe Customer Success établit une relation de confiance afin de réaliser les attentes de nos clients. Écoute, proactivité et création de valeur sont les leviers que nous cultivons au quotidien.

GARANTIR LA SATISFACTION ET LA FIDÉLITÉ DE NOS CLIENTS

Dès le démarrage d’un projet, notre plan d’ « onboarding » client vise à aligner les objectifs métier, techniques et relationnels avec les enjeux spécifiques du client.

ÊTRE À L’ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

Notre dispositif de conduite de projet permet d’anticiper les irritants, d’activer la communication proactive et de s’assurer d’un go-live réussi. Après la mise en production, nous organisons la gouvernance pour chaque client et notamment les Retours d’Expérience Métier. Ces retours alimentent notre base de connaissances, nos benchmarks, et orientent nos actions avec les équipes produit R&D, consulting, écosystème, et support. Nos clients participent activement à l’élaboration de nos roadmaps sur toutes nos solutions verticales à l’ExRP.

Hélène S.

Senior Customer Success Manager

Pilote de l'enjeu



« Je m’assure que chaque client tire un maximum de valeur de nos solutions sur la durée. Je les écoute, les accompagne et il m’arrive de les challenger par moment mais toujours dans une logique de partenariat. Le succès de nos clients est au centre de notre responsabilité d’entreprise. »

99%

de clients renouvelés

MESURER L’ENGAGEMENT

De nombreux clients partagent leur retour d’expérience sur les projets que nous avons menés ensemble, à travers des témoignages lors d’événements, de webinaires ou de publications. L’évènement kShuttle Connect de juin 2025, temps fort d’échange et de valorisation de nos collaborations, illustre la qualité et l’engagement de notre communauté. Cette étroite collaboration se reflète dans notre Net Promoter Score (NPS) de 68, un indicateur qui confirme la confiance et la fidélité que nous accordent nos clients.

Objectifs

	2024	Objectif	Périmètre
Taux de clients renouvelés	>99%	>99% 2026	Groupe



Quelques avis clients

BPCE

Annick B.
Cheffe de projets RSE

« GHG Insight a permis la traçabilité et l’auditabilité de notre bilan carbone avec les niveaux de consolidation nécessaires au suivi de chaque entité du groupe.»

Ipsos

Alice C.
Directrice de Consolidation et Reporting

« Un logiciel user-friendly au paramétrage assez facile, qui permet d’obtenir des extraits complets des impacts par contrat et par flux, et une consolidation rapide et correcte.»

CMA CGM

Michelle B.
Sustainability Digital Project Manager

« CMA CGM est engagé à rendre compte de ses performances RSE de manière transparente et rigoureuse. La mise en place de l’outil CSR Insight a non seulement élargi la portée et la solidité de notre reporting extra-financier, mais a également favorisé le développement de réelles synergies au sein du Groupe. Les contributeurs de toutes les fonctions concernées sont désormais davantage responsabilisés, offrant aux administrateurs un accès renforcé à la consolidation et une plus grande autonomie. La réactivité et l’efficacité des équipes kShuttle ont été essentielles pour améliorer l’outil et le déployer rapidement.»

Favoriser un écosystème d'achats responsables

Au-delà de répondre à un besoin de réduction de nos externalités environnementales et sociales, promouvoir un écosystème d'achats responsables s'inscrit dans le cadre d'une responsabilité collective pour notre chaine de valeur.

FORMALISER NOTRE FONCTIONNEMENT POUR INTÉGRER PLUS DE DURABILITÉ DANS NOS ACHATS

Depuis 2023, kShuttle formalise ses engagements et ses attentes envers ses fournisseurs à travers une Charte Achats Responsables. Nous souhaitons dorénavant consolider notre système de management en renforçant le dialogue avec nos fournisseurs et en poursuivant la sensibilisation de nos collaborateurs.

MESURER LES IMPACTS DE NOS ACHATS

Nous mesurons l'impact climatique de nos achats depuis 2022 dans le cadre de l'évaluation annuelle de nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES). Nos achats représentent environ 90% de nos émissions de GES. Cela nous conduit à privilégier une connaissance plus fine des pratiques et des engagements de nos fournisseurs pour guider nos prises de décision afin de réduire notre propre impact.

MÊLER ACHATS ET IMPACT SOCIAL POSITIF

Les achats constituent un levier formidable pour améliorer notre impact sociétal. Chez kShuttle, nous avons à cœur de collaborer avec des Etablissements et Services d'Accompagnement par le Travail (ESAT) et des Entreprises Adaptées (EA). C'est pourquoi nous recourons, dès que possible, à des Etablissements et Services d'Accompagnement par le Travail (ESAT) et des Entreprises Adaptées (EA).

Les Entreprises Adaptées (EA) emploient 55 à 100% de personnes en situation de handicap, tout en les accompagnant dans leur projet professionnel. Les Etablissements et Service d'Aide par le Travail (ESAT) sont des établissements médico-sociaux accessibles aux personnes en situation de handicap pour les soutenir dans leur accès à un travail.

Valentin V.
Consultant RSE
Pilote de l'enjeu



« C'est un enjeu particulièrement important et qui le deviendra d'autant plus au fil de la croissance de kShuttle. Travailler avec notre chaine de valeur nous semble essentiel pour apporter davantage de sens et de cohérence à notre démarche. »

Objectifs

	2024	Objectif	Périmètre
Pourcentage de nos acheteurs sensibilisés aux principes d'Achats Responsables	n/a	100% 2026	Groupe



Refruiting prépare et nous livre des paniers de fruits de saison. Cette prestation est assurée par des collaborateurs en situation de handicap.



Nous recourons à l'entreprise Terrafolio (franchise d'Elise) pour la collecte, le traitement et le recyclage des déchets de bureau.

Instaurer une culture RSE comme levier de performance collective

En tant qu'éditeur de solutions extra-financières, le développement d'une culture RSE au sein de notre organisation nous paraît indispensable. Notre volonté est de sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux du développement durable et d'encourager progressivement l'intégration de pratiques responsables dans nos fonctions.

SENSIBILISER LES COLLABORATEURS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2022, kShuttle a lancé des ateliers de Fresque du Climat auprès des collaborateurs de l'agence parisienne. 31 personnes en ont bénéficié. Conscients de nos enjeux en termes de numérique, en tant qu'éditeur de logiciel, mais aussi salarié du numérique et citoyen, nous souhaitons poursuivre ces ateliers de sensibilisation auprès de nos employés avec des Fresques du Numérique d'ici fin 2026.

Depuis fin 2023, notre équipe de consultants RSE propose une newsletter mensuelle, disponible en français et en anglais, sur une

thématique donnée et généralement associée à l'actualité du moment. Voir les thématiques abordées en 2024 dans l'encart ci-contre.

ENCOURAGER DES PRATIQUES DURABLES DANS LES FONCTIONS

Nous sommes convaincus que la volonté de transformer une pratique est le préalable à tout changement. Cette phase de diffusion d'enjeux et notions de durabilité nous permettra d'insuffler progressivement des pratiques durables au sein des différentes fonctions de kShuttle.

Arielle R.
Consultante RSE
Pilote de l'enjeu



« Je refuse de croire que les cordonniers devraient être les plus mal chaussés ! Il est de notre devoir de diffuser des notions de durabilité au sein de nos équipes, en prenant en considération les sensibilités de chaque personne. »

Objectifs

	2024	Objectif		Périmètre
Nombre de communications annuelles de notre newsletter interne	12	12	2026	Groupe
Pourcentage des effectifs ayant participé à une sensibilisation sur les impacts du Numérique	23%	80%	2026	Groupe



Notre « kanard déchaîné »

En 2024, notre « kanard déchaîné » (nom de notre newsletter interne) mensuel a abordé les thèmes suivants :

- ➡ Janvier – Le Carbone
- ➡ Février – La Cybersécurité
- ➡ Mars – Le GIEC et les Accords de Paris
- ➡ Avril – L'impact du numérique
- ➡ Mai – Les nouvelles mobilités
- ➡ Juin – La Biodiversité
- ➡ Juillet - Low Tech
- ➡ Août – La pollution plastique
- ➡ Septembre – Les Jeux Olympiques à l'heure du réchauffement climatique
- ➡ Octobre – L'accessibilité numérique
- ➡ Novembre – Black Friday
- ➡ Décembre – L'obsolescence



Vers un numérique responsable et inclusif

À l'ère de la transformation digitale, notre démarche repose sur une vision intégrée du digital, conjuguant performance, cohérence et robustesse.

Nous nous engageons à limiter l'impact environnemental de nos usages numériques et infrastructures en favorisant la sobriété et l'optimisation des ressources. Nous déployons également des dispositifs fiables, garants de la protection des données et de la confiance de nos clients tout en œuvrant à améliorer l'accessibilité de nos solutions.

« Allier performance, sobriété et responsabilité dans la gestion de nos infrastructures, c'est placer la maîtrise de nos environnements numériques au service d'une relation durable et responsable avec nos clients. »

Franck A.
Directeur Cloud & Support



- #8. Mesurer, optimiser et réduire l'empreinte carbone de nos systèmes informatiques p.37
- #9. Concevoir des solutions fiables, performantes et innovantes p.38
- #10. Prévenir les menaces et garantir l'intégrité des données p.39
- #11. Intégrer l'accessibilité numérique au sein de notre transformation digitale p.40

Mesurer, optimiser et réduire l’empreinte carbone de nos systèmes informatiques

Pour s’ancrer dans une démarche de sobriété, kShuttle a identifié la consommation d’énergie de ses solutions, la réutilisation des équipements informatiques et la sensibilisation de l’impact de l’Intelligence Artificielle comme axes majeurs d’amélioration afin de responsabiliser collectivement tous ses collaborateurs aux impacts des usages numériques.

MESURER ET RATIONNALISER LA CONSOMMATION D’ÉNERGIE DE L’HÉBERGEMENT DE NOS SOLUTIONS

La consommation d’énergie de nos solutions constitue un premier levier d’action que nous mesurons à travers l’activité de nos clients sur chaque application. Nous suivons également l’utilisation des environnements utilisés par nos équipes internes (commercial & marketing, solution product management, support, IT & cloud) pour supprimer les environnements qui ne sont plus utilisés et qui continuent de consommer de l’énergie.

LUTTER CONTRE L’OBSOLESCENCE PRÉMATURÉE ET FAVORISER LA RÉUTILISATION DU MATÉRIEL

Afin d’éviter un renouvellement complet de nos équipements quand cela n’est pas nécessaire, nous maintenons la durée de vie de nos PC au-delà de 5 ans. Une fois ces derniers sortis du circuit, kShuttle les revalorise en les donnant à une société qui les redirige ensuite vers des partenaires reconditionneurs, contribuant ainsi à une démarche d’économie circulaire.



Christèle T.
Consultante RSE
Pilote de l'enjeu

« Notre planète a des limites physiques, ses ressources seront à l’avenir de plus en plus précieuses. Comprendre notre empreinte numérique tout au long de notre chaîne de valeur est un sujet essentiel au sein de notre activité, et cette conscience de nos impacts nous permettra des arbitrages éclairés sur les solutions à développer pour nos clients. »

23

PC revalorisés depuis 2022

SENSIBILISER AUX IMPACTS DU NUMÉRIQUE AVEC UN FOCUS SUR L’IA

Pour sensibiliser nos collaborateurs aux impacts du numérique, kShuttle a organisé début 2025 une semaine « Digital Cleanup » liée à la journée mondiale du nettoyage numérique du 15 mars 2025. Cet évènement a mis en avant des bonnes pratiques liées à la sobriété numérique - au travers de défis quotidiens - telles que le nettoyage des fichiers volumineux, le tri des messageries électroniques, l’interruption de l’activité numérique continue, etc.

Objectifs	2024	Objectif		Périmètre
Part des PC sortis du parc avec une durée de vie supérieure ou égale à 5 ans	100%	100%	2027	Groupe
Pourcentage de PC revalorisés ou donnés	n/a	100%	2027	Groupe
Pourcentage de collaborateurs ayant participé à une sensibilisation sur le thème de l’IA	n/a	100%	2027	Groupe



Concevoir des solutions fiables, performantes et innovantes

Assurer la qualité de nos produits et services est l’engagement de tous, durant toute la vie de nos solutions : une équipe produit réactive, une démarche de mise en œuvre efficace et un support client fiable.

METTRE EN ADÉQUATION NOS SOLUTIONS AVEC LES ATTENTES DE NOS CLIENTS ET LES RÉGLEMENTATIONS

Nos experts analysent les réglementations afin de développer des applications pédagogiques et décisionnelles. Leur expérience en matière de reporting nous permet d’intégrer les problématiques concrètes de nos clients dans les fonctionnalités de nos solutions [plus d’infos à la section Au cœur de l’actualité réglementaire, p.10]. Les attentes et les ambitions de nos clients sont décisives dans la construction de notre trajectoire [plus d’infos à la section Succès Clients, p.33].

DÉVELOPPEMENT PRODUIT

Notre processus d’ingénierie logicielle s’articule autour d’une méthodologie agile qui place la qualité au cœur de chaque étape de développement. Organisés en itérations, nos cycles de développement intègrent systématiquement les retours des utilisateurs dans la définition du périmètre fonctionnel de chaque release, garantissant ainsi l’adéquation entre nos solutions et les besoins métier. Chaque fonctionnalité fait l’objet d’une revue de code par un pair, d’une analyse automatisée et de tests fonctionnels approfondis avant d’être validée par nos experts produit, développement, qualité et documentation. Notre stratégie de tests multicouche assure la fiabilité de nos livraisons. Cette approche rigoureuse nous permet de maintenir des standards de qualité élevés tout en respectant nos engagements de délais et de budget.

METTRE EN ŒUVRE NOS SOLUTIONS EFFICACEMENT

Pour assurer la qualité de l’intégration de nos solutions chez nos clients, nous avons développé et éprouvé une méthode, impliquant les équipes commerciales, d’intégration et nos experts métier. Des Comités Projets hebdomadaires avec les équipes opérationnelles et des Comités de Pilotage mensuels avec les décideurs et décideuses permettent de vérifier la qualité d’exécution des projets d’intégration. Enfin, le suivi rigoureux permet de respecter le budget dédié par nos clients à leur projet de digitalisation. Chaque prestation est unique et nos équipes ont à cœur de prendre en compte les contraintes et préoccupations de nos clients. Notre démarche est ainsi un véritable facteur clé de succès dans l’ensemble de nos projets.

100 %

des projets respectent l’engagement financier établi avec nos clients

Objectifs

	2024	Objectif		Périmètre
Part des projets respectant l’engagement financier établi avec nos clients	100%	100%	2027	Groupe
Délai de prise en charge des tickets assistance niveau 3 ¹	99,3%	>99%	2027	Groupe
Taux de disponibilité de la plateforme sur l’ensemble du parc client par trimestre	99,9987%	>99,9%	2027	Groupe

¹ Assurée par nos experts, une assistance de niveau 3 correspond à l’analyse des données, l’interprétation des cas normatifs complexes, l’aide à la prise en main de l’application, les formations et les développements de rapports et interfaces spécifiques.

ASSURER UNE MAINTENANCE EFFICACE ET FIABLE EN PHASE D’EXPLOITATION

ChezkShuttle, nous assurons la maintenance de nos solutions et apportons une assistance à nos utilisateurs. Nos équipes support sont en première ligne pour répondre aux besoins quotidiens et font le relais avec les équipes de développement qui prennent en charge les correctifs et évolutions permettant l’intégration de nouvelles règles de gestion ou fonctionnalités dans les solutions. Nous nous engageons à fournir une prise en charge rapide des difficultés rencontrées par nos clients, en moins d’un jour ouvré (lundi-vendredi, 8h-19h).

>99 %

des demandes d’assistance de nos clients sont prises en charge en moins de 1 jour ouvré

ASSURER UNE CONTINUITÉ D’ACTIVITÉ DE NOS SOLUTIONS

Afin de réduire au minimum les interruptions d’activité et de garantir un retour rapide à une situation normale, nous avons mis en place un PCA (Plan de Continuité d’Activité). Celui-ci vise à assurer le maintien de nos opérations critiques en cas d’incident majeur ou de situations d’urgence (panne, catastrophe naturelle, cyberattaque...). En 2024, le taux de disponibilité de notre plateforme est supérieur à 99% et le délai de reprise du service en cas de déclenchement de notre PRA (Plan de Reprise d’Activité) est inférieur à 1h30.

99,9987 %

Taux de disponibilité de la plateforme sur l’ensemble du parc client par trimestre

Prévenir les menaces et garantir l'intégrité des données

La confidentialité des données des clients de kShuttle et de nos collaborateurs constitue une de nos priorités. Cela se traduit d'une part en renforçant les procédures liées à la détection et la gestion des menaces et d'autre part, en sensibilisant nos collaborateurs aux enjeux et risques qui y sont associés.

MAINTENIR NOS CERTIFICATIONS SOC 1 & 2

Nous détenons les certifications SOC 1 et SOC 2 Type 2 qui nous permettent de garantir la sécurité des informations financières de nos clients et de vérifier l'efficacité opérationnelle de nos contrôles internes. L'évaluation de cette efficacité opérationnelle a été effectuée en 2024 par un audit externe.

FORMER ET SENSIBILISER LES COLLABORATEURS

Pour développer les compétences et réflexes en matière de sécurité, nous mettons en place :

- des actions de sensibilisation à la sécurité auprès des nouveaux arrivants
- la complétion du MOOC de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) pour chaque nouvel arrivant
- des communications générales et régulières au sein de toutes les équipes par le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI), et

→ une formation continue auprès des développeurs et des équipes support qui sont directement impactés par le sujet

TESTER L'EFFICACITÉ DE NOS PROCÉDURES

Pour vérifier l'efficacité de nos procédures, des sensibilisations et formations menées, plusieurs campagne de test sont organisées chaque année : campagnes de phishing, simulations d'attaque pour des sorties de version, tests d'intrusion par des cabinets d'audit externes.

Nous prévoyons également de réaliser en 2025 un exercice de simulation cyber systémique afin d'identifier les faiblesses et points à améliorer dans les plans de réponse aux incidents.

Enfin, pour améliorer nos procédures, nous effectuons un exercice annuel du plan de reprise d'activité (PRA) qui permet de rétablir nos activités en nous appuyant sur des mesures temporaires prévues après un incident.

Objectifs

	2024	Objectif		Périmètre
Pourcentage de collaborateurs formés à la cybersécurité	85%	100%	2027	Groupe
Nombre de campagnes de phishing annuelles pour sensibiliser les collaborateurs	6	6	2027	Groupe
Nombre de plans de reprise d'activité (PRA) mis en place chaque année	1	1	2027	Groupe



À quoi servent les certifications SOC 1 et SOC 2 ?

Le cadre de contrôle des systèmes d'organisations SOC (*Service Organization Control*) est une norme de contrôle de protection de l'information développée par l'*American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA).

La certification SOC 1 correspond à un audit de contrôles organisationnels internes relatifs à l'information financière, visant à sécuriser les états financiers des utilisateurs.

La certification SOC 2 décrit les critères de contrôle d'une organisation de services sur la base de cinq principes afin de fournir des services de confiance : sécurité, disponibilité, intégrité du traitement, confidentialité et respect de la vie privée.

Les deux certifications incluent deux types de rapports :

- Un rapport de Type 1 évalue l'adéquation de la conception des contrôles à une date précise
- Un rapport de Type 2 évalue l'adéquation de la conception et l'efficacité opérationnelle des contrôles sur une période prolongée.

Mohamed L.
Responsable de la Sécurité
des Systèmes d'Information (RSSI)
Pilote de l'enjeu



« Alors que le paysage digital se complexifie, anticiper et contrer les cyberattaques est devenu indispensable pour préserver nos actifs et notre réputation. En plaçant la protection de nos infrastructures au centre de notre stratégie, nous créons un cadre sécurisé qui inspire confiance à nos équipes et offre une expérience fiable à nos clients. »

Intégrer l'accessibilité numérique au sein de notre transformation digitale

L'accessibilité numérique consiste à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap. Bien que ce ne soit pas ressorti comme un enjeu prioritaire pour kShuttle, l'accessibilité numérique est devenue une obligation légale pour de nombreux clients. Aussi, nous sommes engagés à améliorer notre taux de conformité au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et permettre à tous les utilisateurs de nos solutions d'accéder aux mêmes informations et aux mêmes fonctionnalités, peu importe leur situation.

Objectifs

	2024	Objectif	Périmètre
Pourcentage de conformité RGAA/WCAG (Lease Insight)	44%	80% 2027	Groupe

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE NOS SOLUTIONS

Des travaux ont été lancés sur la plateforme Shuttle pour améliorer l'accessibilité de nos solutions, et en particulier pour parvenir à 80% de conformité au RGAA d'ici 2027 (contre 44% en 2024).

Pour atteindre notre objectif de conformité au RGAA, nous avons lancé dès 2025 une campagne de sensibilisation à l'accessibilité pour les équipes en charge du développement. Nous consacrons deux équivalents-temps-plein par an en interne sur le sujet.

Pour mener à bien nos travaux, nous sommes accompagnés du Cabinet expert en accessibilité numérique Access42 qui nous conseille dans l'aboutissement de cette démarche afin de rendre nos applications accessibles pour toutes et tous.

44%
de conformité RGAA sur Lease
Insight en 2024

Cédric D.
Directeur technique
Pilote de l'enjeu



« Tout le monde pense que l'accessibilité est destinée aux personnes avec un handicap mais en fait les améliorations que nous réalisons bénéficieront à tous nos utilisateurs ! »



Qu'est-ce que le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) ?

C'est un référentiel qui consiste à rendre les contenus et les services numériques compréhensibles et utilisables par toutes et tous, y compris les personnes en situation de handicap.

Il comprend une méthode technique qui liste les 106 critères à respecter selon 13 thématiques et explique comment effectuer des tests de restitution.

➔ Liste des thématiques identifiées :

- | | | |
|---------------|-----------------------------------|------------------|
| 1. Images | 6. Liens | 11. Formulaires |
| 2. Cadres | 7. Scripts | 12. Navigation |
| 3. Couleurs | 8. Eléments obligatoires | 13. Consultation |
| 4. Multimédia | 9. Structure de l'information | |
| 5. Tableaux | 10. Présentation de l'information | |

➔ Exemple de critères à respecter concernant les images :

- 1.1 Chaque image porteuse d'information a-t-elle une alternative textuelle ?
- 1.5 Pour chaque image utilisée comme CAPTCHA, une solution d'accès alternatif au contenu ou à la fonction du CAPTCHA est-elle présente ?

Merci à l'ensemble de nos collaborateurs qui contribuent, par l'intégration de la RSE dans leurs pratiques, à un avenir plus durable



L'Extended Regulatory Platform (ExRP)
qui unifie et simplifie vos reportings de
durabilité et financiers

Siège social : 25, Quai du Président Paul Doumer, 92400 Courbevoie
<https://kshuttle.io/fr/>
marketing@kshuttle.io - +33 (0)1 81 93 40 60



En savoir plus :

