



## Rapport RSE de BILENDI pour l'année 2024

Ce rapport RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) offre à nos parties prenantes un aperçu global de nos engagements et de nos actions conformément aux deux objectifs suivants : favoriser une croissance économique durable et renforcer la confiance et la sécurité au sein de nos sociétés. La RSE n'est pas un nouveau sujet pour Bilendi car elle est intégrée dans sa culture d'entreprise depuis sa création. Bilendi a pour ambition de développer une démarche RSE structurée autour de ses principaux enjeux dans le futur.

Ce rapport vise à formaliser l'ensemble des actions RSE menées jusqu'à présent. Ce rapport ne couvre pas notre filiale marocaine. S'agissant de données 2024, il ne couvre pas non plus les activités de la société Netquest acquise en février 2025.

### Table des matières

<b>Édito de Marc Bidou, Président - Directeur Général et Fondateur de Bilendi.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Présentation de nos activités .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Nos engagements RSE prioritaires .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Assurer la qualité, la sécurité et l'intégrité de nos données.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Mener nos activités de manière éthique et responsable.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Donner à nos collaborateurs et collaboratrices les moyens de se développer .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4 Limiter notre impact environnemental.....</b>	<b>17</b>
<b>3. Nos actions en 2024 .....</b>	<b>18</b>
3.1 Indicateurs extra-financiers .....	18
3.2 Mise en place de politiques internes et externes .....	18
3.3 Nos engagements pour 2026 .....	18

## Édito de Marc Bidou, Président - Directeur Général et Fondateur de Bilendi



*“Le développement responsable de nos panels est au cœur du modèle de Bilendi. Il repose sur la qualité, la diversité et le respect des répondants, qui sont la première richesse de notre écosystème. Parallèlement, l'intelligence artificielle révolutionne notre industrie : notre responsabilité est de la maîtriser, de l'utiliser de manière éthique et transparente, et de la mettre au service d'études plus pertinentes, plus rapides et plus sobres.*

*Chez Bilendi, innovation technologique et engagement RSE avancent de concert, avec une ambition claire : créer de la valeur durable pour nos clients, nos répondants et la société dans son ensemble.”*

*Au-delà de nos objectifs de développement du chiffre d'affaires et de rentabilité, nous sommes conscients que nos réalisations ont un impact sur les citoyens et les consommateurs. En effet, nous avons une grande responsabilité sociétale et morale concernant la rigueur et la qualité de nos activités de collecte et traitement de données. Nous jouons un rôle essentiel dans les études d'opinion et les études marketing, car les gouvernements et les entreprises prennent leurs décisions sur des analyses fondées sur des données très souvent collectées par Bilendi en Europe.*

*La RSE n'est pas un nouveau sujet pour Bilendi : elle a toujours fait partie intégrante de nos valeurs et de notre culture d'entreprise à travers notre histoire. Les réglementations et les attentes de nos parties prenantes en la matière étant de plus en plus nombreuses, nous avons volontairement souhaité communiquer sur notre démarche RSE à travers le présent rapport. Le développement durable de notre entreprise représente un enjeu majeur pour les années à venir aux yeux du management chez Bilendi. Elle compte également beaucoup pour nos collaborateurs et leur motivation, mais aussi pour nos autres parties prenantes. En effet, nos actionnaires souhaitent contrôler où et comment leurs fonds sont investis et nos clients et partenaires souhaitent savoir s'ils travaillent avec une entreprise engagée et responsable.*

*L'ensemble des enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et de gouvernance traités dans ce rapport sont intégrés dans la définition de la stratégie de Bilendi et sa mise en œuvre. Un de nos enjeux prioritaires concerne la protection et la confidentialité des données personnelles. En effet, des millions d'Européens nous confient leurs données et leurs avis : il est de notre responsabilité de les traiter avec le plus haut niveau de rigueur, d'intégrité et de sécurité. Cette rigueur dans nos méthodes de*

*travail, même si elle peut avoir à court terme des contraintes dans notre développement, est une garantie de la qualité de nos services pour nos clients. La confiance que nous accordent nos clients et nos panélistes est un facteur décisif de la pérennité et du développement de l'entreprise sur le long terme, et de la création de valeur pour les actionnaires.*

*Le groupe Bilendi a pour ambition de réaliser plus de 100 millions d'euros de chiffres d'affaires en 2026, avec un taux d'EBITDA de 20 à 25%. Mais au-delà de ces moyens, cet objectif ne pourra être atteint qu'en maintenant et en améliorant sans cesse nos objectifs extra-financiers.*



La mission de Bilendi est la suivante :

*Notre mission est de collecter et traiter des données fiables, de manière éthique, auprès de consommateurs, citoyens, patients, professionnels ..., à destination des chargés d'études pour mieux comprendre notre société et des acteurs économiques et politiques, afin qu'ils prennent les décisions de manière informée.*

## 1. Présentation de nos activités

**Bilendi est l'un des leaders européens des technologies, des données et des solutions d'IA pour l'industrie des études de marché et de l'UX research.**

Le Groupe propose une offre de technologies et de services fiable et complète de collecte de données et de fidélisation des clients. Nous disposons de nos propres panels et pouvons collecter des données dans le monde entier grâce au recrutement ad-hoc via les réseaux sociaux.

Sans tenir compte de l'acquisition de Netquest, nous couvrons les principaux pays européens (France, Allemagne, Espagne, Royaume-Uni, Italie, Belgique, Pays-Bas, Suède, Finlande, Danemark, Suisse, Autriche, Norvège, Irlande, Grèce ...).

Bilendi a développé des solutions IA avancées, telles que BARI, une intelligence artificielle dédiée à l'industrie des études de marché, ainsi que Bilendi Discuss, une plateforme de recherche qualitative à l'interface intuitive.

**Bilendi est l'acteur européen de référence dans son secteur.**

Pour cela, nous bénéficions de 3 avantages compétitifs clés :

- La taille et la qualité de nos panels propriétaires.
- Des technologies innovantes, soutenues par l'IA
- Une approche locale afin d'intégrer les spécificités de chaque marché européen.

### **Notre activité de Market Research**

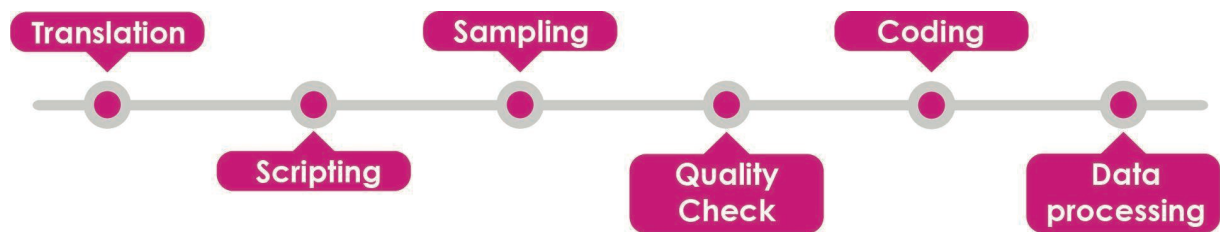
Bilendi bénéficie de plus de 25 ans d'expertise dans la gestion de panels d'enquête. Tous les panels sont gérés en interne, ce qui permet de contrôler l'ensemble du processus : du recrutement des panélistes à la gestion de leur cycle de vie, de l'invitation à répondre à une enquête à l'incentive attribuée pour y avoir répondu - afin d'assurer une transparence totale à chaque étape.

La qualité des données repose elle aussi sur un processus rigoureux : le double opt-in, le sourcing multi-canal, des contrôles de satisfaction réguliers, le nettoyage actif des données et un accès aux enquêtes par invitation uniquement.

Grâce à des outils flexibles et performants conçus et développés par son équipe technique, Bilendi propose une large gamme de solutions, allant de la programmation d'enquêtes à l'hébergement, l'échantillonnage, le traitement de données... Bilendi utilise une plateforme technologique développée en interne, sur la base de logiciels open-source, lui permettant d'assurer les meilleurs niveaux de disponibilité, sécurité, intégrité de données.

Bilendi propose également Bilendi Discuss, une plateforme d'études de marchés qualitative, intégrant de nombreuses fonctionnalités à base d'intelligence artificielle (I.A.). Bilendi a développé BARI (Bilendi Artificial Research Intelligence) basée sur des modèles d'IA propriétaire, et les LLM du marché, dont ChatGPT d'OpenAI qui assiste de nombreuses solutions proposées dans les études quantitatives et qualitatives.

Nous suivons les recommandations d'ESOMAR et adhérons aux principales associations professionnelles européennes.



Pour plus d'informations sur les activités du segment Market Research, veuillez consulter notre site internet.

### **Notre activité de Fidélisation & Customer Relationship Management**

Depuis 25 ans, Bilendi conçoit et opère des programmes de fidélisation en BtoC comme en BtoB. Nos clients font confiance à Bilendi pour gérer leurs programmes en France et à l'international, qu'ils soient conçus pour quelques centaines comme pour plusieurs millions de clients.

Depuis sa création en 1999, Bilendi a investi plusieurs millions d'euros pour développer sa propre plateforme technologique : Bilendi Membership System. Elle est composée de 8 familles de modules : CRM, marketing automation, moteur de fidélisation, catalogue de récompenses, moteur de promotion, gamification, voix du client et administration. Cette plateforme sert de base technologique au déploiement des programmes opérés par Bilendi.

Les équipes de Bilendi mettent à disposition leurs expertises pour accompagner dans les 3 phases clés d'un programme de fidélisation :

- Conception et définition des spécificités fonctionnelles.
- Développement et paramétrage de solutions technologiques.
- Exploitation et suivi de la performance du programme.

Pour plus d'informations sur les activités de Fidélisation & Customer Relationship Management, veuillez consulter notre site internet.



**Les grandes tendances mondiales et les attentes de nos parties prenantes sont en constante évolution.**

Bilendi évolue dans un monde mouvant, dont les grandes tendances mondiales impactent ou pourraient impacter le Groupe et ses activités. Les grands enjeux identifiés sont les suivants :

### **Grandes tendances sociétales**

- Permettre d'accélérer les prises de décisions par un accès à l'information utile.
- S'adapter à la numérisation croissante de la société et de notre secteur, notamment dans les moyens de collecte et la rapidité d'obtention de l'information.
- Développement de la demande de données et d'« insights ».
- Développer de nouveaux moyens de collecte par l'innovation.
- Prévenir les risques de cyberattaque, de fraude et de piratage.
- Protéger les données privées de nos clients et de nos panélistes dans un contexte d'attentes fortes sur le sujet, notamment sur le RGPD<sup>1</sup>.
- Offrir des réponses aux nouvelles demandes induites par de nouvelles technologies et innovations.
- Adopter une conduite des affaires irréprochables et faire preuve de transparence vis-à-vis de nos parties prenantes.

---

<sup>1</sup> RGPD : Règlement Général de Protection des Données

- Intégrer les nouvelles formes d'intelligence artificielle générative qui bouleversent la société, l'économie et le monde du travail et vont significativement impacter le secteur des études de marché.

### **Grandes tendances sociales**

- Attirer et retenir les collaborateurs.
- S'adapter à l'évolution des attentes et des comportements des consommateurs.
- Maintenir les compétences des collaborateurs en adéquation avec les évolutions numériques et les attentes des consommateurs.

### **Grandes tendances environnementales**

- Atténuer le réchauffement climatique et ses impacts<sup>2</sup>.
- Répondre aux attentes sociétales croissantes sur les problématiques environnementales.
- Se conformer à une réglementation européenne croissante sur les sujets environnementaux, sociétaux et de gouvernance.



---

<sup>2</sup> Le secteur du numérique est responsable de 4% des émissions de gaz à effet de serre dans le monde et joue donc un rôle important dans la lutte contre le changement climatique.



## 2. Nos engagements RSE prioritaires

Quatre engagements RSE ressortent pour le Groupe. Nos risques et opportunités RSE identifiés ci-dessus sont intégrés dans ces quatre engagements, qui structurent ce présent rapport.

### **Assurer la qualité, la sécurité et l'intégrité de nos données**

Bilendi garantit un haut niveau de qualité et de sécurité des données collectées afin de créer de la valeur pour ses clients et leur permettre de réaliser des analyses pertinentes et sans biais. Face à l'évolution rapide du secteur, Bilendi s'adapte en garantissant des solutions innovantes de collecte et de vérification des données.

### **Mener nos activités de manière éthique et responsable**

Bilendi considère l'éthique des affaires comme primordiale au sein de son organisation et au sein de sa chaîne de valeur. L'entreprise s'efforce d'établir des relations de confiance avec ses partenaires et de prendre en compte le développement durable dans ses achats et ses panels. Le Groupe souhaite également agir positivement pour les communautés locales par des actions de mécénat et mettre à disposition ses compétences en Market Research pour les communautés.

### **Donner à nos collaborateurs et collaboratrices les moyens de se développer**

Nos collaborateurs sont un facteur clé du succès de Bilendi. L'entreprise les accompagne dans leur développement par le biais de formations internes et externes. Le Groupe s'efforce à leur donner des conditions de travail satisfaisantes et flexibles (télétravail...) et un cadre de travail permettant d'équilibrer vie professionnelle et personnelle. Nous nous positionnons contre toute discrimination et offrons à toutes et à tous l'opportunité de développer leurs carrières et compétences au sein du Groupe.



Part de l'effectif ayant un entretien individuel annuel d'évaluation



## **Limiter notre impact environnemental**

Les activités de Bilendi impliquent le traitement d'une grande quantité de données, entraînant une consommation d'énergie indirecte conséquente. Conscient de sa responsabilité dans la réduction de ces consommations, Bilendi vise à les limiter en hébergeant ses serveurs en France chez des partenaires engagés en ce sens. L'entreprise privilégie également des modes de transport doux et sensibilise ses collaborateurs pour limiter l'impact de leurs activités quotidiennes.

Ces engagements sont détaillés ci-après.

### **2.1 Assurer la qualité, la sécurité et l'intégrité de nos données**

La qualité des données et de nos processus sont au cœur de notre stratégie et constituent la priorité de Bilendi. Nous menons de nombreuses actions pour garantir la qualité et l'intégrité des données que nous collectons et traitons pour nos clients, et qui sont essentielles pour nos 1700 clients<sup>3</sup>.

Nous disposons de nos propres panels, représentant plus de 2,5 millions de panélistes actifs en ligne dans 15 pays européens, ainsi que de panélistes dans le monde entier grâce à un réseau de partenaires de confiance. Bilendi utilise plus de 300 critères de qualification : l'âge, l'emploi, l'éducation, etc. Nous disposons d'une plateforme innovante et sophistiquée de gestion de données multicanales (Bilendi Membership System, Survey Project Management Platform...) qui permet d'harmoniser, d'interpréter et d'exploiter les données collectées. Nous suivons les recommandations notamment d'ESOMAR et toute la gestion de nos panels est soumise à de nombreuses mesures pour en assurer la qualité.

Bilendi respecte les normes de qualité définies par l'industrie du marché des études et adhère activement aux principales associations professionnelles européennes.

L'ensemble du groupe Bilendi a été certifié conforme à la norme ISO 20252:2019 en octobre 2022. Depuis, un audit de contrôle a lieu tous les 2 ans ainsi qu'une recertification tous les 6 ans pour maintenir cette norme. La norme ISO 20252 détermine les exigences pour les études de marché, d'opinion et sociales, y compris l'échantillonnage, la collecte de données et le traitement des données.

---

<sup>3</sup> Les données de ce paragraphe ne comprennent pas Netquest.

### 2.1.1 Garantir la protection des données personnelles et la sécurité de nos systèmes

Nous sommes confrontés à des risques complexes liés à l'augmentation des cyberattaques ainsi qu'aux exigences croissantes en matière de protection des données personnelles et de confidentialité. Pour renforcer la confiance de nos clients et panélistes, et réduire ces risques, Bilendi possède des processus robustes pour assurer la sécurité et la confidentialité de ses plateformes et des données personnelles collectées et traitées et les renforce continuellement. Les données personnelles sont un enjeu majeur pour notre entreprise, car nous récoltons des données sensibles comme des données personnelles, des données de santé, des données d'opinion, etc. En général, seules les données nécessaires sont collectées.

### 2.1.2 Respecter la réglementation en vigueur (RGPD)

Nos mesures pour assurer la protection des données personnelles sont fondées sur le **Règlement Général sur la Protection des Données** (RGPD) de l'Union Européenne (UE), et sur les lois applicables en dehors de l'UE. Le respect du RGPD ainsi que des lois mentionnées ci-dessus sont obligatoires pour toutes nos activités et concernent toutes nos parties prenantes. A titre d'exemple, nos process internes restreignent l'accès aux réponses des panélistes et à leurs données personnelles, en les séparant en deux bases distinctes. Nos panélistes peuvent également demander et obtenir, à tout moment, l'opposition, la rectification, l'accès et/ou la suppression de leurs données personnelles. Les formations internes régulières permettent de conserver ce niveau d'exigence. Toutes les données sont stockées de manière sécurisée sur des serveurs propriétaires hébergés dans l'UE.



### 2.1.3 Garantir la sécurité de nos systèmes et sensibiliser nos collaborateurs

Bilendi a mis en place un programme de sécurité interne pour nos systèmes d'information. Ainsi, nous nous assurons par exemple que nos collaborateurs utilisent des mots de passe complexes, qu'ils n'utilisent pas de clés USB externes et qu'ils respectent les étapes de sécurité pour chaque mail entrant. Aussi, tous nos

collaborateurs doivent suivre une formation sur la protection des données personnelles ; le cas échéant, nos clients sont également sensibilisés à ces problématiques lors de sondages particulièrement sensibles.

#### 2.1.4 Lutter contre les menaces de cybersécurité

Bilendi fait régulièrement face à des tentatives de piratage des comptes de ses panélistes qui accumulent des points de fidélité sur leur compte. Pour réduire ce risque, nous avons mis en place une infrastructure IT robuste avec une série de contrôles et de blocages dynamiques. Nous cherchons à évaluer régulièrement notre vulnérabilité pour réduire les risques d'attaque et minimiser l'impact des incidents. Nous surveillons pour cela notre exposition à ces risques par l'intermédiaire d'une société extérieure qui réalise des tests d'intrusion réguliers ainsi que des audits. Pour garantir une meilleure sécurité sur l'ensemble de nos données, nous travaillons en « open source » avec des partenaires certifiés pour l'hébergement de nos serveurs. Par ailleurs, les collaborateurs sont continuellement formés aux risques de cybersécurité.

Le secteur des études de marché est exposé à des risques de réputation, notamment sur la manière dont sont collectées les données. Conscient de ce défi, Bilendi a une responsabilité au niveau de l'intégrité des données qu'elle fournit à ses clients. Nos contrôles qualité sont extrêmement développés et concernent toutes les étapes de notre activité : le recrutement de panélistes, la gestion de panels en ligne, la sélection des panélistes invités à répondre à des enquêtes, la programmation des questionnaires, la gestion des réponses collectées pour nos clients, le traitement des données... Ces contrôles sont à la fois humains, automatisés par des algorithmes sophistiqués, et complétés par l'utilisation d'intelligence artificielle.

#### 2.1.5 Répondre aux attentes de nos clients institutionnels

Nos clients sont au centre de notre croissance et de notre stratégie. Notre engagement principal réside dans notre proposition de valeur : fournir des données de qualité, sans biais, par des panels propriétaires, afin d'assurer la fiabilité des réponses dans les sondages. Pour assurer la qualité de nos panels, tous nos panélistes sont soigneusement recrutés à partir d'une variété de sources et de partenaires pour éviter tout biais de profil. Le processus de recrutement comprend de nombreux contrôles de qualité pour s'assurer que seuls des participants réels et uniques sont sélectionnés.

Nos panels sont constamment suivis et nettoyés. Nous suivons l'activité de nos panélistes et supprimons les membres inactifs. Via une série d'indicateurs, nous détectons les comportements inappropriés qui ne sont pas conformes à nos normes de qualité. Les panélistes qui répondent continuellement de manière incohérente sont exclus.



Pour garantir que seules les données qui répondent à nos normes de qualité les plus élevées sont livrées à nos clients, nous avons implémenté le Bilendi Quality Score. Pour chaque sondage, tous les participants passent par 5 niveaux de vérification, allant au-delà de la norme fixée par le marché. Grâce à ce processus entièrement automatisé, nous garantissons que seuls des participants uniques et authentiques peuvent accéder au sondage.

Bilendi adhère à des associations de market research et respecte les plus hauts standards de qualité en la matière.

Nous assurons un accompagnement client complet tout au long des projets. Nos équipes garantissent :

- Une disponibilité de service optimale.
- Un support technique efficace.
- Un service client dédié, répondant aux besoins spécifiques des panélistes et de nos clients institutionnels.

Nous visons également à ce que nos solutions soient les plus innovantes possibles pour sans cesse améliorer la qualité de l'expérience client et des données, qui constituent un facteur crucial de la satisfaction client.

#### 2.1.6 Répondre aux attentes de nos panélistes et clients fidélisation

Bilendi s'adapte aux attentes de ses panélistes en termes de médias (mobile et app native) et leur propose des cadeaux qui répondent à leurs besoins et envies. Soucieux de répondre aux évolutions vers des modes de consommations plus responsables, Bilendi propose des cadeaux « zéro déchets » (principalement des cadeaux dématérialisés), ainsi que la possibilité de faire un don à plus de 40 associations en

Europe. Cela permet à nos panélistes et aux clients des programmes de fidélisation qui le souhaitent, d'avoir un impact positif sur la société ou l'environnement.

La confiance de nos clients et notre volonté d'être irréprochable dans la conduite de nos activités sont les clés de notre succès. Bilendi ne fait preuve d'aucune tolérance à l'égard de manquements à l'éthique, dans son organisation ou avec ses partenaires. Le secteur des études de marché est exposé à des risques de réputation, notamment sur la manière dont sont collectées les données. Conscient de ce défi, Bilendi travaille à la qualité des données et à leur intégrité (voir ci-dessus) et à une éthique des affaires exemplaire. De par sa position dans la chaîne de valeur, le Groupe collecte et fournit les données personnelles pour les sondages, mais n'a pas le contrôle sur les questions qui sont posées ou l'analyse finale des données.

## **2.2 Mener nos activités de manière éthique et responsable**

### *2.2.1 Indépendance et lutte contre la fraude et la corruption*

Nous menons nos activités avec honnêteté, intégrité et toujours dans le respect de la loi. Nous avons mis en place des procédures de lutte contre la corruption et la fraude pour limiter les risques associés, que ce soit pour obtenir de nouveaux clients ou dans le choix de nos fournisseurs et sous-traitants.

### *2.2.2 Respect des réglementations et transparence fiscale*

En tant que société cotée, nos modes de collecte des données financières sont extrêmement réglementés et nous affichons une réelle transparence fiscale. L'entreprise n'est pas particulièrement exposée au risque d'évasion fiscale et se conforme à ses obligations en matière fiscale. Nous nous engageons également à respecter les réglementations locales des pays où nous sommes implantés et à y payer l'impôt pour qu'il reflète l'activité qui y est effectuée.

### *2.2.3 Intégrer la RSE dans nos achats*

Les achats internes de Bilendi portent sur de la location de bureaux, des panels externes, des produits de bureautique et des trajets dans le cadre de ses propres activités. L'essentiel des achats concerne cependant les catalogues de cadeaux, qui récompensent à la fois nos panélistes et les membres de programmes gérés dans le cadre de notre activité de fidélisation. Les cadeaux sont offerts en fonction du nombre de points accumulés. Bilendi s'approvisionne majoritairement en France, Royaume-

Uni, Italie et Espagne, et travaille principalement avec des grossistes, des fabricants et des lieux culturels et de loisirs.

**Evaluation RSE de nos principaux fournisseurs** Nous nous assurons que nos fournisseurs respectent les mêmes valeurs et standards que nous en termes de développement durable. Pour cela, sans aujourd'hui procéder à des audits, nous échangeons régulièrement avec nos principaux fournisseurs actifs sur leurs pratiques et engagements en la matière.

**Privilégier les achats locaux pour diminuer l'empreinte carbone.** Bilendi souhaite stimuler les achats locaux pour favoriser l'emploi local et soutenir l'innovation. Nous attachons une grande importance à l'origine des produits référencés dans notre catalogue cadeaux. Une grande partie de ces produits provient de France et la volonté de Bilendi est de renforcer l'approvisionnement local, en opposition à celui réalisé en Asie, qui représente environ un tiers de nos achats cadeaux.

**Réflexion autour de notre démarche d'achats responsables.** Dans le futur, Bilendi souhaite attacher plus d'importance à sa démarche d'achats responsables.

#### 2.2.4 Être solidaire chez Bilendi

Bilendi veut être un acteur responsable des pays dans lesquels il est implanté, et cette responsabilité passe également par des actions de solidarité. Nous faisons des dons au profit d'associations caritatives et soutenons des projets solidaires. Nous étendons également cette possibilité de contribuer à nos panélistes et clients de fidélisation : à travers le catalogue de cadeaux des divers panels, Bilendi leur permet de soutenir des associations via des dons financiers, au lieu de recevoir des cadeaux. Dans le futur, nous souhaitons mettre à jour les associations présentes dans nos catalogues pour que nos panélistes puissent soutenir de nouvelles causes et organisations. Par ailleurs, Bilendi réalise régulièrement des études sur une base *pro bono* afin de soutenir des projets.

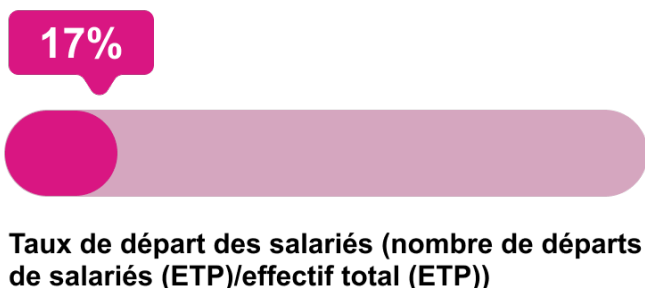


## 2.3 Donner à nos collaborateurs et collaboratrices les moyens de se développer

Les collaborateurs de Bilendi sont l'un de ses principaux moteurs de croissance et de succès, et leur épanouissement est clé pour leur propre réussite. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons créer un environnement de travail qui permet aux collaborateurs d'acquérir de l'autonomie, de développer leurs compétences et leur carrière dans un contexte de bienveillance, de respect et de bien-être au travail.

### 2.3.1 Favoriser la satisfaction et le développement des collaborateurs

Le Groupe porte une attention particulière à la qualité de vie au travail, notamment grâce à la qualité des locaux, le bon niveau de dialogue et le management, des programmes d'accueil.... Nous mettons également en place une offre permanente de formation pour nos collaborateurs afin de développer leurs compétences, qu'elles soient techniques, linguistiques ou managériales. Les formations sont réalisées en interne, et par le recours à des sociétés externes spécialisées, mais également de manière informelle entre collègues... Bilendi, malgré des pics d'activité saisonniers, privilégie les CDI et n'utilise que marginalement les contrats à durée déterminée.



### 2.3.2 Garantir la santé, la sécurité et le bien-être

Nous avons mis en place le télétravail pour préserver la santé des collaborateurs, et poursuivre nos opérations sans impacter les services délivrés aux clients. Aujourd'hui, et pour répondre aux attentes de nos collaborateurs, Bilendi a conservé des mesures de télétravail adaptées à chaque pays, et chaque spécificité métier.

### 2.3.3 Renforcer la diversité culturelle chez Bilendi

Nos équipes sont implantées dans de nombreux pays<sup>4</sup> : France, Royaume-Uni, Allemagne, Italie, Belgique, Espagne, Suède, Finlande, Danemark, Suisse, Maroc,

---

<sup>4</sup> Hors Netquest



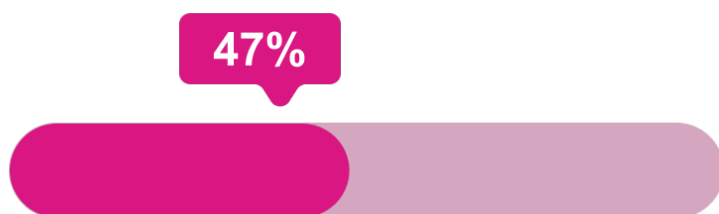
Pays-Bas, Ile Maurice. La diversité culturelle est fondamentale pour Bilendi : elle est vecteur de nouvelles idées, de développement personnel et favorise l'écoute et la prise de recul. Nous voulons à tout prix la maintenir, tout en la voyant comme une évidence et pas comme un outil de communication.



Pour permettre le développement des activités du Groupe, tout en respectant la diversité culturelle, la politique des ressources humaines intègre une dimension globale, mais aussi locale. Cette diversité est également cruciale dans nos panels : Bilendi cherche à intégrer de manière croissante la vision des minorités dans les panels proposés à destination des sondages et des études de marché.

#### 2.3.4 Continuer de promouvoir la mixité chez Bilendi

Les femmes représentent 47% des effectifs permanents au sein du Groupe, ce qui assure un bon niveau de mixité au sein des équipes. Cette représentativité se retrouve également au niveau de la direction. Notre ambition est de maintenir cet équilibre H/F, tout en prenant soin d'évaluer régulièrement la tendance afin de la piloter aux différents niveaux de l'entreprise : général, management, direction...



**Part des femmes dans l'effectif**

## **2.4 Limiter notre impact environnemental**

Le secteur numérique génère aujourd'hui 3 à 4 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) dans le monde, ce qui représente une consommation d'énergie très importante. Quelle que soit leur part de responsabilité, les entreprises du secteur ont aujourd'hui un rôle à jouer dans la réduction de leurs consommations, et par conséquent dans leur impact sur le changement climatique. Bilendi a pour ambition de réduire l'empreinte environnementale de ses activités au quotidien. Après revue, le groupe n'a pas souhaité définir d'objectifs détaillés.

Exemples d'actions menées :

- Sélection de partenaires d'hébergement de serveurs en France où l'électricité émet peu de GES. Ces deux partenaires sont engagés en RSE et plus particulièrement dans une démarche environnementale
- Virtualisation des serveurs pour réduire la consommation d'énergie
- Prise en compte de l'environnement dans les achats et dans la sélection des fournisseurs pour les programmes de cadeaux (cadeaux « zéro déchets »), favoriser un sourcing local
- Mise en place d'un tri sélectif dans nos bureaux
- Achat de cartons recyclés au niveau du service client pour les expéditions
- Mise en place du télétravail permettant de réduire les déplacements
- Recours à l'utilisation du train plutôt que l'avion pour nos déplacements professionnels dans nos pays européens
- Réduction des volumes d'achats informatiques grâce à l'achat de postes de travail ayant une durée de vie plus importante

### **3. Nos actions en 2024**

#### **3.1 Indicateurs extra-financiers**

Depuis 2023 nos données extra-financières sont consolidées, ce qui nous a permis de fournir les données figurant dans le présent rapport. Nous continuerons à les mettre à jour et le cas échéant à les étendre.

Nous avons également établi d'autres données, à usage interne. Ces données ne couvrent pas le Maroc qui a son indépendance managériale.

#### **3.2 Mise en place de politiques internes et externes**

En 2024-2025, la charte anti-corruption a été revue ; une nouvelle version, plus détaillée, devrait être bientôt publiée. Elle sera plus largement distribuée que la précédente.

#### **3.3 Nos engagements pour 2026**

En 2026, nous allons continuer à publier les indicateurs figurant le présent rapport. Compte tenu de l'intégration en cours du groupe Netquest, il ne nous est pas paru opportun de prévoir de nouveaux indicateurs. Concernant Netquest, l'objectif est de l'inclure dans nos reportings financiers et extra financiers.