

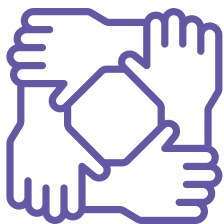
# PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE FORTE

—  
**NGE mobilise et implique ses parties prenantes majeures que sont les fournisseurs, les collaborateurs et les clients dans ses démarches RSE, convaincu que les partenariats entre les différents acteurs, garantissent une mise en œuvre efficace des actions et accroissent les impacts positifs sur le terrain.**  
—









# Promouvoir une culture de la responsabilité sociétale forte

Pour NGE, instaurer et ancrer ses valeurs et comportements éthiques requiert une mobilisation de tous les jours en interne comme au sein de son écosystème. Pour promouvoir et faire vivre sa démarche de responsabilité sociétale, au service de la satisfaction de ses clients, le Groupe mise sur la participation de tous les acteurs y compris de ses fournisseurs qu'il encourage à s'engager dans des comportements responsables et à garantir le respect des droits humains.

## NOS AXES DE TRAVAIL

Engager nos fournisseurs dans notre démarche d'achats responsables

—

Sensibiliser à l'éthique des affaires et à la cybersécurité

—

Satisfaire nos clients et cultiver des relations durables

## Nos enjeux, notre vision

—

La pertinence d'une démarche de responsabilité sociétale réside dans le dialogue et la collaboration avec ses parties prenantes. Notre ambition est de renforcer cette approche proactive afin de fédérer et mobiliser les acteurs de notre chaîne de valeur pour, ensemble, accroître notre impact et notre contribution au bien-être de la société.

Conscient des défis posés par une éventuelle dissonance entre politique RSE et pratiques, NGE s'attache à cultiver la cohérence entre ses promesses et ses actes et à mener l'ensemble de ses activités avec le plus haut niveau d'exigence en matière d'éthique. L'intégrité, la transparence et une volonté constante d'amélioration continue doit guider chaque manager, collaborateur et essaimer dans l'ensemble de notre écosystème.

NGE œuvre pour renforcer sa chaîne d'approvisionnement, faire face aux menaces liées à la cybercriminalité, garantir continuité et qualité de service et satisfaire ses clients par le biais d'offres adaptées et éthiques.



## En synthèse

### NOS RISQUES & NOS DISPOSITIFS DE PRÉVENTION

#### Fragilité de notre chaîne d'approvisionnement

↓

- Engagement sur des achats responsables et un code éthique
- Clauses RSE intégrées aux contrats d'achats
- Évaluation des tiers
- Procédure de médiation sociétale

#### Cybercriminalité

↓

- Une gouvernance Cyber avec un plan de défense qui s'appuie sur :
  - Une analyse de risques
  - Un plan de continuité d'activité
  - Un process de gestion de crise
  - Un plan de sensibilisation des collaborateurs
  - Un dispositif d'alerte et d'identification des menaces
  - Un dispositif de contrôle de conformité

#### Non-conformité en matière d'éthique des affaires

↓

- Comité d'éthique
- Code éthique
- Cartographie des risques de corruption
- Dispositif d'évaluation des tiers
- Dispositif d'alerte
- Dispositif de contrôles comptables
- Formation des collaborateurs exposés

### NOS OBJECTIFS EN LIEN AVEC LES RISQUES

**50%** du CA achats avec des fournisseurs signataires de la charte NGE en 2023

**1000** fournisseurs français évalués selon les critères RSE en 2023

**100%** des alertes traitées et entrées dans le SLA (Service Level Agreement) pour l'amélioration continue des systèmes de défense et avec des temps de réponses selon les niveaux de priorité

**0** cas de corruption avérée à la suite d'enquête

### NOS INDICATEURS DE PERFORMANCE 2023

**45%** de CA confiés aux fournisseurs signataires\*

**+30%** de fournisseurs signataires des Engagements Responsables versus 2022

**1 372** fournisseurs français évalués selon les critères RSE en 2023

**5 539** alertes traitées

**100%** des alertes traitées dans le SLA et dans le respect des temps de réaction

**0** cas de corruption avérée à la suite d'enquête



« Assurer et renforcer nos actions sur ces trois axes est essentiel pour répondre au niveau attendu d'un grand Groupe comme le nôtre en matière de responsabilité sociétale. Nous poursuivons nos efforts pour intégrer des critères RSE dans le choix de nos fournisseurs sans pénaliser les PME et assurer les achats locaux. Nous avons aussi fortement progressé ces trois dernières années pour lutter contre les cyberattaques. Nous devons nous tenir prêts à réagir avec un plan opérationnel efficace et maintenir un haut niveau de vigilance. »

— **Jean-Sébastien Leoni**, Directeur Général Adjoint



# Engager nos fournisseurs dans notre démarche d'achats responsables

La sécurisation de notre chaîne d'approvisionnement demeure un enjeu stratégique majeur pour NGE, visant à assurer nos engagements et garantir notre développement dans le respect des droits humains et de la préservation l'environnement.

## POLITIQUE & MOYENS

La direction des achats s'engage activement à gérer les risques liés à la chaîne d'approvisionnement et à l'épuisement de certaines ressources naturelles. Notre politique d'achats responsables, en cours d'actualisation, vise des relations durables avec les fournisseurs en mettant l'accent sur le respect des délais de paiement et en soutenant les achats locaux et auprès de PME. La définition de familles d'achat stratégiques a donné lieu à des contrats cadres. C'est le cas de l'énergie avec le renouvellement de contrats pour sécuriser nos approvisionnements énergétiques sur nos sites propres et améliorer la qualité attendue sur les carburants.

Notre processus de vérification, récemment renforcé, assure la conformité des fournisseurs à nos exigences et leur évaluation incluent des critères RSE.

Le recrutement d'un data analyste renforce notre capacité à prendre des décisions éclairées pour une gestion efficace des risques et des coûts, tout en favorisant des pratiques durables. Sur le plan environnemental, la Direction des Achats collabore activement avec nos différentes entités pour promouvoir des solutions bas-carbone, intégrant les performances environnementales dans l'analyse des offres. Tous les contrats de plus de 100k€ intègrent désormais des critères environnementaux. Des sessions collectives annuelles sont également organisées avec nos fournisseurs pour favoriser l'émergence de solutions innovantes et le partage d'expériences.

## OBJECTIFS VISÉS

**50% du CA achats aux fournisseurs signataires des Engagements Achats Responsables**

**1 000 fournisseurs évalués selon les critères RSE en 2023**

## ACTIONS PHARES

### Pour une médiation fournisseurs transparente

Le dispositif du médiateur d'entreprise a été instauré au sein de NGE pour favoriser un processus de résolution de conflit transparent et équitable. En cas de difficultés rencontrées par un fournisseur avec nos opérationnels ou services achats, celui-ci peut adresser sa requête au médiateur d'entreprise via une adresse e-mail dédiée, accessible à partir du site fournisseurs NGE. L'adresse e-mail de notre directrice RSE est spécifiée dans nos conditions générales d'achats, garantissant ainsi un accès clair et direct à ce mécanisme de médiation.

### Des fournisseurs toujours plus engagés

Une implication accrue des acheteurs sur la thématique RSE, et des actions de communication fortes auprès de nos fournisseurs nous ont permis d'obtenir une hausse notable du nombre de souscriptions aux Engagements Achats Responsables. C'est désormais 2 678 fournisseurs qui sont signataires, soit +30% versus 2022. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de renforcer un écosystème commercial durable et éthique.

### Des fournisseurs toujours plus évalués

NGE a accéléré l'évaluation éthique de ses fournisseurs en s'appuyant sur des outils spécifiques. Ainsi, en 2023, 369 fournisseurs ont été évalués. Les résultats ont été discutés en comité éthique et pour ceux n'ayant pas obtenu un seuil minimum, un dispositif spécifique d'accompagnement est mis en place et les progrès seront suivis sur l'année à venir.

## INDICATEURS DE PILOTAGE

**1 372 fournisseurs** évalués avec des critères RSE,

**40% des dépenses** confiées à des PME

**99% des achats** réalisés auprès de fournisseurs en France pour les activités françaises



# Sensibiliser à l'éthique des affaires et à la cybersécurité

L'intégrité, la transparence, la fiabilité sont les fondements d'une bonne réputation vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes. Dans ce cadre, l'éthique des affaires et la lutte contre la cybercriminalité sont une priorité pour NGE et pour l'ensemble des collaborateurs qui composent le Groupe.

## POLITIQUE & MOYENS

Depuis 2017, le comité éthique assure les missions de mise en place et d'animation du dispositif de prévention de la corruption et du trafic d'influence, selon les recommandations de l'Agence Française Anti-corruption et en conformité avec la loi dite Sapin 2. Nos exigences et préconisations sont inscrites dans notre code éthique. Les règles de conduite s'imposent à l'ensemble des collaborateurs mais aussi à nos partenaires. Des plans de formation sont déployés, en particulier auprès des fonctions les plus exposées. NGE a mis en place une plateforme dédiée aux alertes éthiques accessibles aussi bien en interne qu'en externe. Le comité éthique veille également au déploiement du plan de vigilance et s'assure du respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Sur le plan de la cybercriminalité, NGE anticipe les risques en mettant en place un plan de défense informatique robuste. Cette démarche stratégique est pilotée par cinq directions clés au sein de l'entreprise. Une cellule de crise est chargée de valider les plans de résolution de crise, assure la mise en œuvre effective de ces plans, et garantit ainsi la pérennité des activités essentielles face aux attaques des systèmes d'information (SI). Un comité de pilotage permet un suivi global de la démarche.

### OBJECTIFS VISÉS

**100% des collaborateurs exposés formés aux risques de corruption et trafic d'influence**

**0 cas avéré de corruption**

**100% des alertes cyber traitées et intégrées dans le SLA**

## ACTIONS PHARES

### Partager les enjeux de l'éthique des affaires

NGE s'investit pleinement dans la sensibilisation aux risques éthiques en organisant des webinaires autour de la thématique de l'évaluation des tiers, conformément à la loi Sapin 2. Ces rencontres sont l'occasion d'échanges sur les obligations, les procédures, les pratiques et les outils mis à disposition dans la « bibliothèque éthique » de NGE. Elles renforcent notre engagement collectif envers des pratiques responsables, consolidant ainsi notre culture d'intégrité et de responsabilité sociétale au sein et au-delà de notre organisation. En parallèle de ces rencontres, NGE s'est fortement mobilisé pour augmenter la part de collaborateurs formés au risque pénal. En 2023, 84% des collaborateurs ciblés ont été formés, versus 50% en 2022.

### Renforcer la cybersécurité

Nous évoluons dans un contexte où le risque Cyber ne baisse pas, aussi les équipes sont mobilisées pour l'élaboration et le déploiement d'une feuille de route complète assortie d'outils. Une gouvernance spécifique et un système de contrôle interne ont été mis en place. Chacune des 5 directions stratégiques a soigneusement constitué sa propre cellule de crise, définissant des priorités spécifiques pour les sauvegardes, notamment des données cruciales. Des actions sont testées et déployées pour améliorer les temps de résolution, mesurer la surface d'exposition ou encore déployer des patchs sur les failles.

### Déploiement d'un plan de contrôle interne

Une cellule de Contrôle Interne dédiée à l'éthique des affaires vérifie l'appropriation des mesures de prévention dans l'ensemble du Groupe. Un plan de contrôle interne harmonisé et spécifique à l'éthique des affaires a été établi par les directions fonctionnelles (éthique, qualité, finance, audit interne et risques).

Il vise à garantir l'intégration correcte des procédures au sein des entités du Groupe.

## INDICATEURS DE PILOTAGE

**543 collaborateurs** formés à l'éthique des affaires durant l'année

**99%** de déploiement de l'**Endpoint Detection and Response** (EDR)

**98%** de déploiement du **l'authentification multifacteur** (MFA)



# Satisfaire nos clients et cultiver des relations durables

Créer des relations durables avec nos clients est un fondement de notre stratégie. Pour se faire, NGE déploie proximité et écoute fine de leurs besoins, construit des ouvrages de qualité et entretient avec eux un dialogue continu. Pour mesurer l'adéquation entre notre offre et leurs besoins présents et futurs, ainsi que notre performance, nous réalisons des enquêtes de satisfaction auprès de nos clients.

## POLITIQUE & MOYENS

En écho à notre valeur fondatrice qu'est l'unité, nous organisons des équipes multimétiers pour être toujours plus proches des donneurs d'ordre, avoir une vraie connaissance des besoins territoriaux et offrir un « guichet unique » aux demandes clients.

Pour renforcer notre relation avec ceux-ci, nous avons introduit un outil de ChatBot dédié à la collecte des retours clients, assurant ainsi une mesure continue de leur satisfaction. Après la France, ce sont désormais le Maroc, le Sénégal et la Côte d'Ivoire qui utilisent les enquêtes clients. Chaque entité pilote ses actions en s'appuyant sur les résultats de son périmètre, la direction Qualité en a quant à elle une vision globale. Lors d'une revue annuelle, à laquelle participe la Direction Générale, les données récoltées sont analysées en profondeur et permettent de définir des axes d'amélioration. Un processus spécifique est en place pour réagir rapidement face aux préoccupations des clients particulièrement insatisfaits, démontrant notre engagement envers une satisfaction client optimale.



### OBJECTIF VISÉ

**100% de nos clients prêts  
à retravailler avec NGE**

## ACTIONS PHARES

Chez NGE, l'écoute des clients se réalise au long court, mais l'enquête de satisfaction envoyée (post-chantier ou en cours de chantier pour les plus longs) est un outil privilégié de mesure de leur satisfaction. En 2023, plus de 1 200 chantiers ont fait l'objet d'une évaluation. 944 clients ont répondu aux enquêtes. Les résultats montrent une souhait de retravailler avec le Groupe NGE à hauteur de 98,48%. La satisfaction globale pour l'année 2023 s'élève à 98,61%.

### La voix des clients, comme boussole de notre stratégie

En juin 2023, sous l'impulsion de la Direction Générale, la Direction de la Communication a mené des interviews clients. Diffusés lors de l'événement de septembre réunissant le TOP100 de NGE, ces témoignages ont sensibilisé les managers aux attentes et enjeux des clients en matière de RSE. Ces retours directs nourrissent ainsi l'ambition et la stratégie du Groupe pour une satisfaction clients et un développement durable.

### Des nouveaux métiers pour répondre aux nouvelles demandes

NGE intègre de nouveaux métiers, tels que le dragage et la navigation avec la création de la filiale NGE Travaux Maritimes et Fluviaux (NGE TMF). Cette activité est développée en réponse à la demande croissance dans le secteur du commerce maritime et compte tenu du rôle majeur des aménagements fluviaux dans le cadre de la transition énergétique et écologique. De même, NGE Paysages a doublé ses effectifs et son chiffre d'affaires en développant des projets innovants comme les micro-forêts et la captation carbone. Ces nouvelles initiatives répondent à une demande émergente des clients pour des services diversifiés et respectueux de l'environnement, renforçant ainsi l'engagement de NGE envers la satisfaction client.

## INDICATEURS DE PILOTAGE

**944 enquêtes de satisfaction** renseignées en 2023\*

**3,51/4 de note globale** aux enquêtes de satisfaction\*

**98,16% des clients satisfaits** par la qualité des travaux\*



## Les perspectives

Dans le cadre de sa politique d'achats responsables, la direction Achats va mener une revue de la cartographie des risques. Cette action vise à optimiser nos processus d'achat, assurant ainsi une gestion proactive des risques et une meilleure conformité en lien avec nos engagements RSE.

2024, sera pour nos acheteurs une année de mobilisation pour sourcer des solutions bas-carbone auprès des fournisseurs et sous-traitants, augmenter leurs mises en œuvre, établir des retours d'expérience, favoriser les approvisionnements locaux et mettre en place un plan d'audit.

Dans le domaine de la cybersécurité, la mise en place d'un parc d'ordinateurs de secours est envisagée. La DSI prévoit également l'acquisition d'outils facilitant la sauvegarde et la restauration rapide des données prioritaires pour assurer la continuité des activités. En 2024, la DSI poursuivra le déploiement de son organisation en cas d'attaques, en collaboration avec les entités opérationnelles. Une matrice de test, comprenant plus de 200 points de contrôle, sera instaurée pour renforcer la sécurité.

Concernant l'éthique des affaires, l'objectif en 2024 est de mener à bien le programme de contrôles internes qui permettront de réévaluer le niveau d'appropriation du programme de conformité par les entités du Groupe, et par là la progression et le niveau de maîtrise du risque en matière de corruption.

Enfin, les membres de la direction commerciale de NGE vont monter en compétences sur les sujets RSE via des sensibilisations et des formations spécifiques, afin de renforcer leurs capacités à répondre aux exigences environnementales, sociales et éthiques de nos clients.



### Guillaume Drebel

Directeur adjoint RSE Éthique et Conformité

« En 2024, le contrôle interne jouera un rôle clé dans l'évaluation de l'engagement de nos entités envers le programme de conformité. Cela nous permettra d'analyser notre progression et notre niveau de maîtrise des risques liés à la corruption. À la clôture du contrôle, nous capitaliserons sur les retours d'expérience pour déployer des améliorations substantielles, pour renforcer notre niveau de maîtrise et son évaluation. »



### Xavier Chiaroni

Directeur des Systèmes d'Information et du comité de cybersécurité

« La seule question qui se pose aujourd'hui avec la cybercriminalité n'est pas de savoir si NGE sera attaqué, mais quand aura lieu l'attaque. Cette conviction nous incite à nous doter de plans de défense robustes à activer en cas de crise majeure. Notre démarche embarque toutes les entités fonctionnelles dont le rôle est crucial en termes de continuité : les directions des systèmes d'information, des ressources humaines, des finances, ainsi que la direction des études et prises d'affaires et la direction des géomètres et projeteurs. Nous allons progressivement associer toutes les entités opérationnelles telles que les Régions Multimétiers, les Filiales Nationales Spécialisées ou les Grands Projets, en nous adaptant à leurs problématiques spécifiques. »