

Bilendi

RAPPORT RSE

Décembre 2022

A Propos de ce Rapport

RAPPORT RSE

Ce rapport RSE 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 ayant pour ambition de développer une démarche RSE structurée autour de ses principaux enjeux dans le futur, ce rapport sert de référence pour la définition d'indicateurs et d'un plan d'actions.

Ce premier rapport vise à formaliser l'ensemble des actions RSE menées jusqu'à présent. Bilendi ayant réalisé 2 acquisitions en 2021, dont la société respondi AG en Novembre 2021 active dans 3 pays Européens, la mise en place d'indicateurs consolidés pourra se faire après l'intégration des sociétés.



Edito de Marc Bidou, PDG, Fondateur de Bilendi

1. Présentation de nos activités

2. Notre approche RSE

- Assurer la qualité, la sécurité et l'intégrité de nos données
- Mener nos activités de façon éthique et responsable
- Garantir des conditions de travail satisfaisantes pour nos collaborateurs
- Limiter notre impact sur l'environnement





/ Introduction

Édito

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

« En 2021, nous avons réalisé une forte croissance organique de 21%, accompagnée de deux acquisitions majeures : en février 2021, celle de DiscussNow qui est une plateforme saas permettant à Bilendi de rentrer sur le segment de marché des études qualitatives; et en novembre 2021 celle de Respondi AG qui est un acteur majeur et reconnu des panels en ligne. Ces acquisitions nous ont permis de renforcer notre positionnement sur le marché européen et marquent une véritable étape stratégique pour notre entreprise.

Au-delà de nos objectifs traditionnels 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 importants pour Bilendi. 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 dans les années à venir de réaliser plus de 100 millions d'euros de chiffres d'affaire à 2026, avec un taux d'EBITDA de 20 à 25%. Cela se réalisera grâce à une croissance organique forte (développement géographique, création de nouveaux panels, renforcement de l'offre produits, développement des équipes commerciales, innovations technologiques et marketing, ...) et par des acquisitions. Mais au-delà de ces moyens, cet objectif ne pourra être atteint qu'en maintenant et en améliorant sans cesse nos objectifs extra-financiers. »





PRÉSENTATION DE NOS ACTIVITÉS

Bilendi est un des leaders européens spécialisés dans les technologies digitales et la collecte de données pour les études de marché

Le Groupe propose une offre 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 à notre réseau de partenaires de confiance.

Bilendi s'est positionné sur deux segments de marchés :

- Technologies & Services for **Market Research** (marché des études)
- Technologies & Services for **Customer Engagement and Loyalty** (marché de la fidélisation)

Grâce à d'importants investissements technologiques et le rachat de plusieurs sociétés, nous couvrons 13 pays en Europe : France, Allemagne, Italie, Belgique, Pays-Bas, Espagne, Suède, Finlande, Danemark, Suisse, Autriche, Norvège, Royaume-Uni, ainsi que le Maroc.

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
- Une approche locale afin d'intégrer les spécificités de chaque marché européen



Plus de 1 700 clients dans le monde

Nous travaillons avec des cabinets de conseil, agences media, universités et centres de recherche et de grands annonceurs.

Nos chiffres clés démontrent une situation financière saine et un développement pérenne



Activité

Chiffre d'affaires 2021 :

44,1 millions d'euros
+21,3 % de croissance organique
77 % du chiffre d'affaires réalisé à l'international



Profitabilité

EBITDA 2021 :

9,5 millions d'euros
+52 % par rapport à 2020
21,6 % des revenus

Résultat net 2021 :

4,8 millions d'euros
x2,4 par rapport à 2020
10,9 % des revenus



Acquisition

Février 2021 :
Plateforme SaaS
Real Time Insights



Novembre 2021 :
Acteur majeur des panels en ligne



Expansion

2022 :
Opening of a new
office in Amsterdam



Clients

1 700 clients dans le monde



RSE

2021 Gaia Rating
56/100 (+7 points)



Collaborateurs

387 spécialistes des
technologies et de la data



Implantations

13 bureaux commerciaux en
Europe

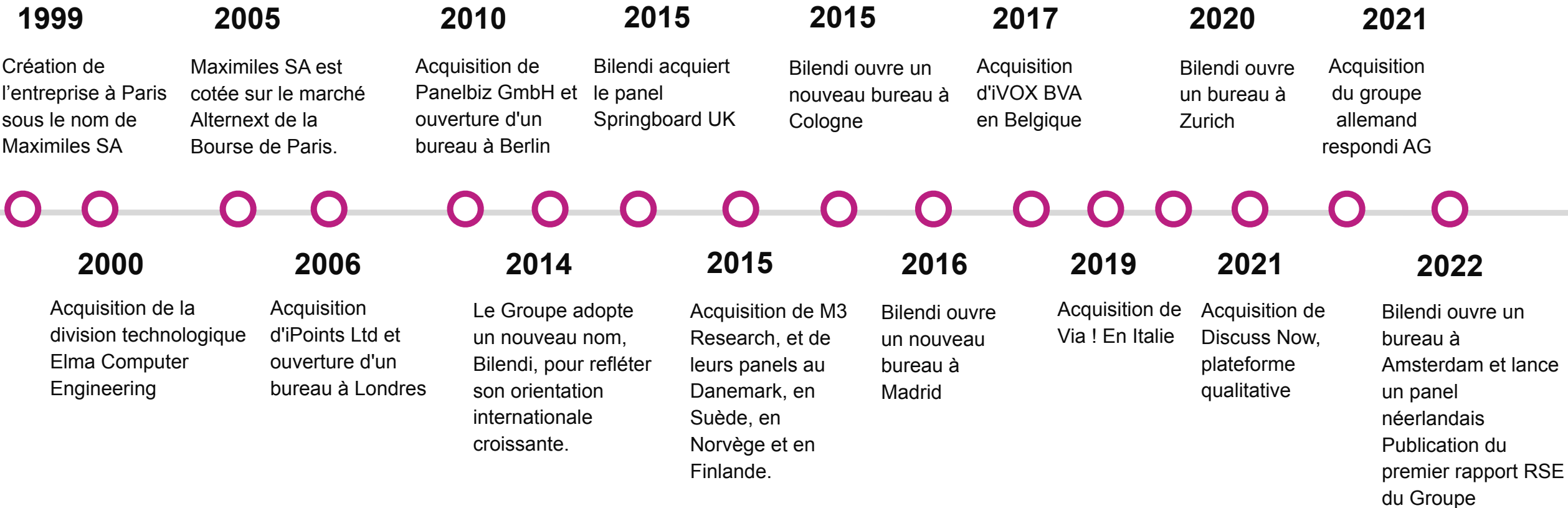


Panels

2,5 millions de panélistes
13 panels propriétaires et
300 critères de qualification

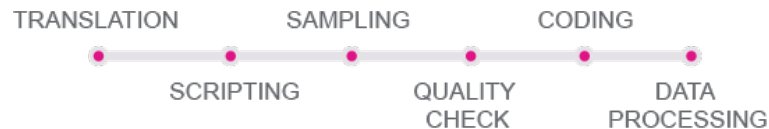
Plus de vingt ans d'expérience et de développement font de Bilendi un des leaders européens du marché

Fondé en 1999 par Marc Bidou, son actuel PDG, le groupe Bilendi est devenu au fil des années un leader européen de la collecte de données pour les études de marché et l'engagement des clients.



Notre activité de Market Research

- Bilendi bénéficie de plus de 20 ans d'expertise dans la **gestion de panels d'enquête**. Nous suivons les recommandations d'ESOMAR et tous nos panels sont soumis à une inscription 'double opt-in', à un recrutement multi-sources, à des enquêtes de satisfaction, à des nettoyages réguliers et à des enquêtes sur invitation uniquement.
- A partir de **20 panels propriétaires** en Europe, regroupant plus de **2,5 millions de panélistes dans 13 pays européens**, et d'un réseau de partenaires pour le reste du monde, Bilendi a réalisé plus de 25 000 enquêtes en 2021.
- Grâce à des outils flexibles et performants conçus et développés par son équipe technique, Bilendi propose une large gamme de services, allant de la **programmation d'enquêtes à l'hébergement**, en passant par la finalisation d'échantillons.
- Bilendi accompagne ses clients dans les démarches de **traitement de données**, mais également de **traduction et scripting**.



- Pour plus d'informations sur les activités du segment Market Research, veuillez consulter notre [site](#)



Notre activité de Fidélisation & Customer Relationship Management

- Depuis 20 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 3 familles de modules : Loyalty, Marketing Automation et CRM. 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** :
 1. Conception et définition des spécificités fonctionnelles
 2. Développement et paramétrage de solutions technologiques
 3. Exploitation et suivi de la performance du programme



Notre gouvernance et nos parties prenantes

NOTRE GOUVERNANCE

L'organe central de prise de décision au sein du Groupe est le Conseil d'Administration (soutenu par un CODIR informel).

Le CODIR élabore la stratégie du groupe, la met en œuvre et centre ses actions dans l'intérêt de ses parties prenantes principales, à savoir ses clients, panélistes, collaborateurs, actionnaires et investisseurs.

Il est également chargé de veiller à l'interaction et à la coopération entre les différentes activités et les marchés européens sur lesquels opère Bilendi.

Au sein du CODIR, le Directeur Administratif et Financier est en charge de superviser les démarches RSE du Groupe. Il est soutenu en interne par un réseau de fonctions supports (RH, achats...) qui animent également des actions à leur niveau.

Le fondateur du Groupe, Marc Bidou, est le premier actionnaire du Groupe à environ 14%, et les autres actionnaires sont des fonds d'investissements et des particuliers.

NOS PARTIES PRENANTES

L'entreprise considère comme partie prenante toutes les personnes physiques ou morales qui sont **impactées** par, ou **impactantes** sur, les activités de l'entreprise, et qui ont un intérêt dans les décisions ou activités de Bilendi.

Bilendi souhaite mettre en place un dialogue plus régulier avec ses parties prenantes sur le sujet de la RSE dans les années à venir. Ce premier rapport RSE a notamment vocation à servir de point de départ de ce dialogue.

Nos principales parties prenantes identifiées sont :

Collaborateurs

Investisseurs et
actionnaires

Panélistes

Clients

Banques et
assurances

Fournisseurs

Notre mission et nos valeurs

“A Leading Technology and Data Provider for Market Research”



Partenariat

Notre activité est centrée sur la satisfaction de nos clients et notre volonté de connaître finement leurs besoins. Nous menons également une gestion proactive de nos projets grâce à des équipes dédiées offrant un service de qualité.

Agilité

Nos solutions et nos processus garantissent que nous travaillons avec efficacité et flexibilité. Nos processus permettent de faire des compromis sans que nos clients aient à sacrifier la qualité.

Consultation

Notre travail est guidé par une forte collaboration avec nos clients. Chaque projet est défini "sur mesure" pour un résultat optimal. Des équipes dédiées garantissent les meilleurs résultats possibles pour les projets de nos clients.

Ethique

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.



NOTRE APPROCHE RSE

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

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
- Développer de nouveaux moyens de collecte par l'innovation, par exemple en utilisant de l'intelligence artificielle et le big data
- 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*
- 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

GRANDES TENDANCES SOCIALES

- Attirer et retenir les collaborateurs dans un monde professionnel bouleversé par la COVID-19
- 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**
- Lutter contre le dépassement des limites planétaires
- Répondre aux attentes sociétales croissantes sur les problématiques environnementales
- Se conformer à une réglementation Européenne croissante sur les sujets environnementaux

Quatre enjeux RSE à risque ont été identifiés dans le cadre de nos activités

Suite à une analyse de nos actions et à la réalisation d'un benchmark sectoriel et de plusieurs standards extra-financiers internationaux, nous avons identifié 10 enjeux extra-financiers pertinents pour Bilendi.

Après revue, quatre de ces enjeux ont été considérés comme prioritaires car représentant des risques forts pour le Groupe. Ils sont présentés à droite.

Nos autres enjeux représentent un risque plus modéré ou bien une opportunité pour Bilendi.

Ils sont néanmoins présentés dans ce rapport à titre informatif et sont :

- Achats responsables
- Relations avec nos clients et panélistes
- Solidarité et mécénat
- Bien-être au travail
- Diversité et inclusion
- Empreinte environnementale

Chaque enjeu est un risque. Il nécessite une attention particulière et des investissements...; et devient une opportunité pour le groupe Bilendi en renforçant les barrières à l'entrée créant un avantage compétitif.

QUALITÉ ET INTÉGRITÉ DES DONNÉES

En tant qu'acteur européen incontournable des technologies numériques et de la collecte de données destinées aux études de marché, la **qualité des données collectées** est au cœur de nos préoccupations et de celles de nos clients.

Nous développons sans cesse nos technologies et processus afin que les données soient le plus fiable possible

ATTRACTION ET RÉTENTION DES TALENTS

L'**attraction de collaborateurs** disposant des compétences requises pour accompagner la croissance du Groupe et répondre aux demandes des clients représente un enjeu social majeur pour Bilendi.

La **rétention** des collaborateurs clés est également un enjeu majeur. A ce titre, offrir de bonnes conditions de travail, un salaire attractif et un équilibre de vie sain est un enjeu clé pour Bilendi.

SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET LA PROTECTION DES DONNÉES

Nos panélistes nous confient leurs données personnelles quand ils s'enregistrent dans nos panels et répondent aux questionnaires de nos clients.

Nous avons le devoir **d'assurer la protection de ces données** pour éviter toute divulgation externe non-autorisée ou au sein de Bilendi. Notre propre cybersécurité est également fondamentale pour pouvoir mener nos activités de manière sereine.

CONDUITE DES AFFAIRES ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

Le **respect des règles de bonne conduite** et de l'ensemble des lois applicables à Bilendi est un prérequis fondamental pour le Groupe et chacun de ses collaborateurs.

Nous avons une responsabilité sociétale et morale à agir de manière responsable dans nos activités.

Nos engagements RSE prioritaires

Suite à l'identification de nos enjeux extra-financiers, quatre engagements RSE ressortent pour le Groupe.

Nos risques et opportunités RSE identifiés à la page précédente sont intégrés dans ces quatre engagements, qui structurent ce présent rapport.



I. 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.



II. MENER NOS ACTIVITÉS DE MANIÈRE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

Bilendi considère l'éthique des affaires comme primordial 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.



III. DONNER À NOS COLLABORATEURS·RICES 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.



IV. 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.



/ Bilendi

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

Assurer la qualité et la fiabilité des données pour nos clients

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.

Nous disposons de nos propres panels, représentant plus de **2,5 millions de panélistes** actifs en ligne dans 13 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.

LES PRINCIPES DE GESTION

1. Enregistrement en double opt-in
2. Recrutement permanent de panélistes
3. Sources de recrutement diversifiées afin d'éviter les biais associés : SEA, partenariats
4. Études de satisfaction et nettoyage systématique du panel
5. Traçabilité
6. Transparence sur les algorithmes de sélection des panélistes sollicités
7. Support aux panélistes assuré par nos services (via téléphone et email)
8. Profils qualifiés suivant plus de 300 critères
9. Plateforme hébergée en France sur nos propres serveurs sécurisés

EXEMPLES D' ACTIONS MENÉES

- Vérification de l'existence d'un seul compte par panéliste (une adresse = un compte)
- Mise en place d'une vérification au niveau de la géolocalisation grâce l'adresse IP du panéliste afin de s'assurer qu'il est bien inscrit là où il se situe et qu'il n'utilise pas plusieurs comptes
- Mise en place de process anti-fraude

Assurer la qualité et la fiabilité des données pour nos clients

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

EUROPE			
FRANCE			
ALLEMAGNE			
ESPAGNE		ITALIE	
SUEDE		PAYS-BAS	
BELGIQUE		SUISSE	
FINLANDE		ROYAUME UNI	



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. 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.

RESPECTER LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR (RGPD)

Nos mesures pour assurer la protection des données personnelles sont basées sur le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** de l'Union Européenne (UE), les lois d'application de ce règlement au sein de l'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 panelistes et à leurs données personnelles, en les séparant en deux bases distinctes.

Nos panélistes peuvent également demander et obtenir, à tout moment, l'opposition, l'accès et la suppression de leurs données personnelles.

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, nos collaborateurs signent un contrat de **responsabilité sécuritaire** : nous nous assurons par exemple qu'ils utilisent des mots de passe complexes, qu'ils n'utilisent pas de clés USB externes ou qu'ils respectent les étapes de sécurité pour chaque mail entrant. Aussi, tous nos collaborateurs doivent suivre une sensibilisation sur la protection des données personnelles ; le cas échéant, nos clients sont également sensibilisés à ces problématiques lors de sondages particulièrement sensibles.

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.

Enfin, 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.

Répondre aux attentes de nos clients et des panélistes

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.

RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS INSTITUTIONNELS

Nos clients sont au cœur de notre croissance et de notre stratégie. Notre engagement principal réside dans notre proposition de valeur : **fournir des résultats de qualité, sans biais, par un panel représentatif, afin d'assurer la fiabilité des réponses** dans les sondages. Pour assurer la qualité de nos panels, Bilendi adhère à des associations de market research et respecte les plus hauts standards de qualité en la matière.

Nos équipes accompagnent nos clients tout au long de leur projet : elles assurent un haut niveau de disponibilité de service, un support technique et un service client qui répond aux demandes des panélistes et institutionnels. Nous visons également à ce que nos solutions soient les plus innovantes possible pour sans cesse améliorer la **qualité de l'expérience client et des données**, qui constituent un facteur crucial de la satisfaction client.

RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS PANÉLISTES ET CLIENTS FIDÉLISATION

Bilendi s'adapte aux attentes de ses panélistes en terme de medias (mobile et app native) pour leur proposer 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.

NOS PANELS EN EUROPE



FRANCE 800 000 panélistes maximiles.com mingle.respondi.fr	ROYAUME-UNI 460 000 panélistes maximiles.co.uk mingle.respondi.co.uk	SUISSE 80 000 panélistes meinungspatz.ch mingle.respondi.ch	ESPAGNE 110 000 panélistes maximiles.es	ALLEMAGNE 300 000 panélistes meinungspatz.de mingle.respondi.de	ITALIE 160 000 panélistes maximiles.it clubnuoveidee.it mingle.respondi.it	
SUÈDE 100 000 panélistes m3panel.se	FINLANDE 80 000 panélistes m3panel.fi	DANEMARK 90 000 panélistes m3panel.dk	NORVÈGE 50 000 panélistes m3panel.no	AUTRICHE 60 000 panélistes meinungspatz.at mingle.respondi.at	BELGIQUE 150 000 panélistes ivoxpanel.be	PAYS-BAS 30 000 panélistes (nouveau panel) maximiles.nl



/ Bilendi

Mener nos activités de manière éthique et responsable

Être irréprochable sur l'éthique des affaires et notre conformité

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 leur intégrité (voir pages précédentes) 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.

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.

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 européenne. Nous nous engageons également de 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.



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 concernent cependant les catalogues de cadeaux, qui récompensent à la fois nos panélistes et les clients de notre activité de fidélisation. Les cadeaux sont offerts en fonction du nombre de points accumulés. Bilendi s'approvisionne majoritairement en France, Italie et Espagne, et travaille principalement avec des grossistes, 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, 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. Plusieurs travaux sont en cours en interne : promotion des produits éco-responsables et locaux dans ses critères de référencement, mise en place d'une charte (à laquelle devront les fournisseurs devront se conformer) portant sur les critères RSE suivants :

Environnement

Social et droits de l'homme

Éthique des affaires

Achats responsables

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 notre catalogue pour que nos panélistes puissent soutenir de nouvelles causes et organisations.

Pendant la crise du COVID, Bilendi a mené un projet pour soutenir la recherche contre le virus. L'entreprise a mis ses activités de collecte de données au service de plusieurs projets visant à aider les autorités et les chercheurs européens à mieux comprendre et gérer la pandémie.

Début 2022, l'entreprise a réalisé des dons financiers auprès de Médecins Sans Frontières notamment en faveur des Ukrainiens restés sur place pendant la guerre ou réfugiés.





/ Bilendi

Garantir des conditions de travail satisfaisantes pour nos collaborateurs

Favoriser le bien-être et le développement des collaborateurs

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.

FAVORISER LA SATISFACTION ET LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

Bilendi n'a pas encore mené d'enquête de satisfaction de grande échelle auprès de ses collaborateurs, mais le Groupe a pu obtenir des retours positifs dans l'ensemble de ses filiales, sur les conditions de travail, notamment grâce à la qualité des locaux, le bon niveau de dialogue et le management.

Nous cherchons néanmoins à réduire le taux de rotation du personnel, et plus particulièrement celui des jeunes embauchés. A ce titre, nous travaillons sur des programmes d'accueil et de reconnaissance.

Nous mettons également en place une offre de formation pour nos collaborateurs afin de développer leurs compétences, qu'elles soient techniques, linguistiques ou managériales. Beaucoup de formations se font aujourd'hui de manière informelle, entre collègues; l'ambition de Bilendi est de structurer cette offre dès 2023, pour s'orienter vers des formations externes, plus spécifiques et répondant aux souhaits de formation des collaborateurs.

Bilendi, malgré des pics d'activité saisonniers, privilégie les CDI et n'utilise que marginalement les contrats à durée déterminée.

GARANTIR LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE

En 2020 et 2021, l'épidémie de Covid-19 a fortement perturbé nos modes de travail habituels. 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.



Promouvoir la diversité dans notre organisation

RENFORCER LA DIVERSITÉ CULTURELLE CHEZ BILENDI

Nos équipes sont implantées dans 13 pays européens : France, Royaume-Uni, Allemagne, Italie, Belgique, Espagne, Suède, Finlande, Danemark, Suisse, Maroc, Pays-Bas, Ile Maurice.

La diversité culturelle est fondamentale pour Bilendi : elle est vecteur de nouvelles idées, de développement personnel, 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 outil de communication.

Pour permettre le développement des activités du Groupe, tout en respectant la diversité culturelle, Bilendi réfléchit actuellement au déploiement de processus de ressources humaines au niveau global et au niveau local, pour que chaque démarche soit adaptée à l'échelle locale.

Cette diversité est également cruciale dans nos panels : Bilendi cherche à intégrer de manière croissante la vision de minorités dans les panels proposés à destination des sondages et des études de marché.

CONTINUER DE PROMOUVOIR LA MIXITE CHEZ BILENDI

Les femmes représentent 47% des effectifs permanents au niveau 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 et de continuer à attirer des candidates au sein du Groupe, tout en prenant soin d'évaluer régulièrement la tendance afin de la piloter aux différents niveaux de l'entreprise : général, management, direction...



/ Bilendi

Limiter notre impact sur l'environnement

Limiter notre impact sur l'environnement

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. Quelque 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.

Pour cela, l'entreprise a mis en place plusieurs actions dans son organisation, que le groupe envisage de formaliser avec des objectifs détaillés d'ici 2024.

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

Contact

BILENDI SA

Bilendi SA

4 rue de Ventadour

75001 Paris

France

Tel.: +33 (0)1 44 88 60 30

Contact presse investisseurs

Actifin:

Analyst & Investor Relations:

Nicolas Lin / Alexandre Commerot

nlin@actifin.fr / acommerot@actifin.fr

Tel.: +33 (0)1 56 88 11 18

Press relations:

Isabelle DRAY

idray@actifin.fr

Tel.: +33 (0)1 56 88 11 29



Bilendi

