



RAPPORT SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE
ET ENVIRONNEMENTALE DE BOURSE DIRECT

SOMMAIRE

Préambule	3
1. Informations sociales	4
1.1. Effectif inscrit au 31 décembre par tranche d'âge :	4
1.2. Mouvements de personnel en 2015	4
1.3. Evolution des rémunérations	4
1.4. Organisation du temps de travail	5
1.5. Procédures d'information et de consultation du personnel	5
1.6. Bilan des accords collectifs	5
1.7. Santé et sécurité	6
1.8. Formation	6
1.9. Egalité de traitement	7
1.10. Loyauté des pratiques	7
2. Informations environnementales	7
2.1. Maintien et amélioration de la politique actuelle en matière de réduction de consommation et de recyclage du papier et des déchets.	8
2.2. Actions engagées sur la maîtrise de consommation d'énergie notamment au niveau de l'éclairage électrique.	9
3. Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable	9
3.1. Impact territorial, économique et social de l'activité de la Société	9
3.1.1. Maintien d'une expertise et d'un savoir-faire sur le marché français :	9
3.1.2. Impact territorial :	10
3.1.3. Répartition de la valeur ajoutée :	10
3.2. Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société	11
3.2.1. Relation clients	11
3.2.2. Relation avec ses actionnaires	12
3.2.3. Associations professionnelles et autorités de marché	12
3.2.4. Sous-traitance et fournisseurs	13
4. Table de concordance	14

Préambule

Bourse Direct exerce le métier de courtier en ligne et dispose des agréments de négociateur-compensateur- teneur de comptes – conservateur en France, essentiellement pour une clientèle d'investisseurs particuliers sous le statut d'entreprise d'investissement (agrément du CECEI du 30 septembre 1999). Bourse Direct met à disposition d'une clientèle principalement de particuliers, une plateforme transactionnelle sur Internet permettant de passer des ordres de bourse. Les marchés accessibles au travers de cette plateforme sont le marché des actions françaises et étrangères, des produits dérivés, des CFD, du forex, des OPCVM, un produit d'assurance-vie. Les clients gèrent de façon autonome leur portefeuille d'actifs. La Société n'intervient que dans le cadre de la transmission d'ordres et ne prend donc aucune position pour compte propre sur les marchés financiers. Bourse Direct dispose dans le cadre de son organisation commerciale d'une table professionnelle de prise d'ordres téléphonés qui permet d'offrir un surcroît de qualité et de convivialité en complément de la prestation automatisée assurée par les plateformes Internet. Les investisseurs ne désirant intervenir sur les marchés financiers que par l'Internet peuvent opter pour le service entièrement dédié aux « internautes ».

Bourse Direct a déployé également un réseau de proximité pour sa clientèle notamment en province. L'objectif de ces implantations est essentiellement commercial et basé sur une approche pédagogique et informative, afin de sensibiliser cette clientèle à la bourse en ligne. Les implantations actuelles sont : Lyon, Lille et Toulouse.

Bourse Direct est soumise au reporting en matière de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) de par son statut de société cotée ; Bourse Direct compte 118 salariés au 31 décembre 2015, et exerce son métier dans le secteur de la bourse en ligne, en proposant aux investisseurs une plateforme complète de services, d'outils et de produits financiers via internet. Ces caractéristiques font que la Société a peu d'impacts environnementaux et sociétaux directs, mais présente néanmoins ce rapport dans le cadre du Grenelle de l'environnement.

Le présent rapport couvre l'intégralité des implantations de Bourse Direct, y compris les agences implantées en province.

1. Informations sociales

Au 31 décembre 2015, Bourse Direct **employait 118 salariés**, 77 hommes (soit 65 % de l'effectif total) et 41 femmes (soit 35 % de l'effectif de la société), répartis de la façon suivante :
2 Salariés à Toulouse, 2 salariés à Lyon, 1 salarié à Lille et 113 salariés à Paris.

1.1. Effectif inscrit au 31 décembre par tranche d'âge :

	20 à 30 ans	30 à 40 ans	40 à 50 ans	+50 ans	Total
2014	18	41	29	20	108
2015	21	46	27	24	118

L'effectif a connu une progression de 9.3 % entre le 31 décembre 2014 et le 31 décembre 2015 ; la société a renforcé ses équipes pour faire face à la forte augmentation du volume d'affaires.

1.2. Mouvements de personnel en 2015

Salariés au 31/12/2014	Entrées	Sorties	Salariés au 31/12/2015
108	25	15	118

La progression de l'effectif enregistrée en 2015 s'explique par 25 entrées et 15 sorties dont un départ non volontaire (licenciement).

Les statistiques présentées sur les entrées et sorties de personnel tiennent compte des renforcements ponctuels d'équipe (CDD et emplois d'été), et ne sont pas révélateurs du taux de rotation du personnel qui est très faible.

1.3. Evolution des rémunérations

L'évolution annuelle des rémunérations des collaborateurs est décidée sur une base individuelle en fonction d'une analyse des objectifs remplis par chaque collaborateur dans le cadre de la mission qui lui a été confiée. La masse salariale de la Société a enregistré une croissance de 10,1% entre 2013 et 2014 en intégrant un accroissement de l'effectif moyen de 5 personnes, et une hausse de 1,1% enregistrée entre 2014 et 2015 malgré une augmentation de l'effectif moyen de 7 personnes.

La politique de rémunération permet de valoriser à la fois la réussite personnelle et la performance collective, par le biais d'un système à deux volets :

- La rémunération est principalement basée sur la performance individuelle dans le cadre d'augmentation de salaires ou de primes discrétionnaires accordées aux collaborateurs. Quelques collaborateurs, dans le cadre d'une activité de développement, font l'objet d'une rémunération variable révisée chaque année sur la base d'objectifs ajustés.
- La rémunération inclut également une dimension de performance collective qui permet d'associer chacun des salariés au résultat net de la Société de façon totalement égalitaire. En effet, la réserve spéciale de participation, calculée selon les modalités légales, est attribuée de façon équivalente entre tous les salariés quel que soit leur niveau de salaire.

1.4. Organisation du temps de travail

Les contrats de travail sont établis sur des bases de 35 à 39 h en fonction des besoins des services concernés. Les collaborateurs procèdent à des récupérations de leur temps de travail en fonction des modalités définies par le service concerné.

Au sein de l'entreprise, aucun salarié n'est employé le week-end. Concernant le travail de nuit (21 heures / 6 heures), une permanence a été mise en place avec la clôture « Dérivés » qui intervient à 22 :00. Ces horaires de travail jusqu'à 22h concernent quatre personnes en charge de la relation commerciale avec les clients « Dérivés » pour la passation des ordres sur ces marchés. Tous les salariés concernés ont aménagé leurs horaires de travail en conséquence. Le nombre de jours de congés ouvrés annuels, hors fractionnement, est de 25 au sein de Bourse Direct. Tous les jours fériés sont rémunérés, à l'exception du lundi de Pentecôte qui a été retenu comme journée de solidarité. Le temps de travail au sein de la Société dépend des accords-cadres au cours des années passées dans les différentes sociétés qui ont été ensuite rachetées de Bourse Direct.

Des discussions sont par ailleurs en cours dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires afin de mettre en place un CET (compte Epargne Temps).

La Société n'a que très peu recours au temps partiel ; sept salariés sont concernés. Pour cinq d'entre eux, le temps partiel résulte de la mutualisation des services support avec le groupe consolidant de Bourse Direct.

1.5. Procédures d'information et de consultation du personnel

La consultation du personnel s'effectue dans le cadre d'une DUP (Délégation Unique du Personnel). Des réunions mensuelles du Comité d'Entreprise sont organisées afin de traiter les différents sujets relatifs au personnel, ainsi que des réunions des délégués du personnel. Des comptes rendus des réunions des Comités d'Entreprises sont adressés à l'ensemble des collaborateurs et affichés sur un tableau prévu à cet effet au sein de l'entreprise.

Plusieurs réunions avec le représentant syndical et un représentant du Comité d'entreprise sont organisées avec la Direction de la Société dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO).

1.6. Bilan des accords collectifs

Les accords collectifs en vigueur dans la Société concernent :

- La participation :

Un accord de participation a été signé en 2006 entre la Société et les représentants des salariés. Cet accord qui met en place un système classique d'intéressement a fait l'objet d'un avenant en 2011 afin d'instaurer une répartition égalitaire entre tous les salariés de la réserve spéciale de participation, considérant que chacun d'entre eux concourrait à la performance de la Société

- L'Emploi Senior :

Un accord d'entreprise sur l'emploi des seniors a été conclu en 2010 afin d'anticiper l'évolution des carrières professionnelles, développer les compétences et l'accès à la formation, aménager les fins de carrière des salariés seniors et faciliter la transmission des savoirs. Des indicateurs de suivi tels que le nombre de salariés ayant bénéficié d'un entretien de seconde partie de carrière, les actions de formation et les bilans retraite ont été mis en place.

1.7. Santé et sécurité

En 2015, une déclaration d'accident de travail ou de trajet a été enregistrée, suivie d'une absence de 59 jours. Aucune maladie professionnelle n'a été déclarée à la Sécurité sociale. Aucun salarié n'est atteint d'affections pathologiques à caractère professionnel.

Dans le cadre des réunions trimestrielles du CHSCT, la Direction veille à la qualité des conditions de travail des collaborateurs et aux conditions de sécurité dans l'entreprise. Un document unique a été établi en 2013 par la Société.

Un entretien périodique des installations et équipements de sécurité est réalisé ainsi qu'un exercice d'évacuation des locaux. Dans son document unique, Bourse Direct définit la première phase d'une démarche de prévention des risques professionnels dans l'entreprise visant à :

- réduire les risques professionnels,
- améliorer les conditions de travail des salariés,
- réduire les coûts liés aux accidents du travail et à l'absentéisme.

Le taux d'absentéisme s'élève à 2.11 % en 2015, contre 2,3 % pour l'année 2014 essentiellement lié à des congés maladie et à un accident de travail ou de trajet.

Dans son rapport 2014, la Médecine du Travail avait conclu que globalement les locaux de la Société sont bien entretenus et avait recommandé un suivi du plan d'actions défini dans le cadre du Document Unique. En 2015, la Médecine du Travail a réalisé une enquête sur la satisfaction au travail concluant que globalement les salariés sont satisfaits.

1.8. Formation

Les formations s'inscrivent dans le cadre d'un plan individuel par service dont l'initiative est laissée à l'appréciation du salarié et de son responsable de service ; ces plans de formation sont soumis à l'approbation de la Direction qui veille à ce que l'allocation des budgets soit équilibrée entre les différents services.

Ces formations ont pour but principal d'assurer la correcte adéquation entre les connaissances et les compétences de chaque salarié avec le poste qu'il occupe, mais également d'assurer leur maintien et leur progression, dans le cadre d'une démarche permanente d'amélioration des processus de la Société, et de formation de son personnel.

Dans le cadre de l'activité de la Société, une part importante de la formation est assurée par la transmission du savoir entre salariés, ou par le recrutement ponctuel de personnes aux compétences techniques spécifiques.

47 647.33 euros ont été consacrés aux actions de formation professionnelle individuelle en 2015, ce qui représente 0,74% de la masse salariale brute annuelle, pour un total de 1 245 heures de formation réalisées par 103 collaborateurs. En 2014, la Société avait consacré un montant de 26 021 euros aux actions de formation professionnelle individuelle, pour un total de 868 heures.

La Société organise par ailleurs des sessions de formation plénières pour l'ensemble de ses salariés sur des sujets réglementaires tels que la sensibilisation à la détection des abus de marché ou les impacts des évolutions réglementaires sur le métier. Ces formations sont obligatoires.

La Société propose également, via le CHSCT, des formations plus générales relatives à la sécurité au travail.

1.9. Egalité de traitement

En matière de salaires, la Société ne pratique aucune discrimination relative aux rémunérations entre les hommes et les femmes. Sur la base de la dernière étude réalisée sur la parité au sein de la Société, le salaire moyen des hommes est supérieur à celui des femmes ; cet écart est lié à l'expertise métier et à l'ancienneté au sein de la Société et non pas à une différenciation Homme/Femme. La prédominance des hommes au sein de Bourse Direct résulte de l'existence d'équipes informatiques techniques au sein desquelles il y a plus d'hommes que de femmes.

Par ailleurs, Bourse Direct ne pratique aucune discrimination à l'embauche, les seuls critères retenus relevant de l'adéquation entre le profil des différents candidats avec le poste à pourvoir.

Concernant les conditions de travail, tous les salariés disposent d'équipements équivalents.

Aucun salarié handicapé n'est employé par Bourse Direct.

1.10. Loyauté des pratiques

Bourse Direct intervient dans un secteur marqué par une très forte régulation de par des normes prudentielles très strictes.

Dans ce cadre, Bourse Direct a établi des procédures et mis en place un dispositif de lutte contre le blanchiment, qui inclut la surveillance de l'instrumentalisation éventuelle des opérations boursières pour se livrer à la corruption. Cette surveillance est basée notamment sur la connaissance du client et sur l'utilisation d'outil de filtrage des transactions. Les opérations susceptibles de représenter la matérialisation d'un acte de corruption sont analysées et donnent lieu le cas échéant à une déclaration de soupçon auprès des autorités compétentes en matière de lutte contre le blanchiment (Tracfin).

Par ailleurs Bourse Direct sensibilise ses collaborateurs sur la détection et la lutte contre la corruption ainsi que sur la prévention des risques de conflit d'intérêt. Ces sensibilisations sont faites lors de séances plénières de formation, et des supports documentaires sont disponibles sur l'intranet de la Société.

Bourse Direct veille à développer des outils, et à former ses clients afin de leur permettre de traiter sur les marchés financiers dans un environnement sécurisé et en connaissance des risques financiers qu'ils sont susceptibles de prendre.

Un code de déontologie a été établi et a été transposé dans le règlement intérieur ; il est ainsi opposable aux salariés qui doivent obligatoirement le signer. Ces documents définissent des principes essentiels de comportements des collaborateurs au sein de l'entreprise et vis-à-vis des clients.

Le code de déontologie pose également les règles applicables à la gestion des affaires, à la séparation des tâches, aux opérations de marché (conflits d'intérêts, manipulation de marché notamment), aux salariés sensibles, aux transactions du personnel et à l'utilisation des moyens et outils de la Société.

2. Informations environnementales

Bourse Direct n'ignore pas les conclusions présentées par le GIEC dans son cinquième rapport et dont la troisième partie a été présentée le 13 avril 2014, même si compte tenu de son activité et de sa taille Bourse Direct a un impact environnemental direct très limité.

Bourse Direct reste néanmoins sensible aux enjeux environnementaux et met en œuvre des mesures concrètes dès que cela est pertinent.

Bourse Direct intervient dans le secteur de la bourse en ligne ; les deux principaux consommables auxquels la Société a recours pour son activité sont le papier et l'énergie. L'activité de Bourse Direct nécessite également l'utilisation de matériels informatiques destinés à l'infrastructure technique.

De ce fait, Bourse Direct s'engage en interne dans plusieurs projets visant à réduire la production de déchets, à favoriser le recyclage et la réduction de la consommation d'énergie et mène depuis plusieurs années des actions concrètes visant à limiter l'impact de son activité interne sur l'environnement.

2.1. Maintien et amélioration de la politique actuelle en matière de réduction de consommation et de recyclage du papier et des déchets.

La principale consommation de matière première au sein de l'entreprise est la consommation de papier.

Les prospects souhaitant ouvrir un compte titres sont incités et aidés afin d'ouvrir leur compte en ligne. De même les documents à destination des clients (Avis d'Opéré, Relevés de compte, ...) sont disponibles sur le site internet de Bourse Direct ou leur sont adressés par email.

Les rapports annuels de la Société sont imprimés sur du papier issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. Ils sont certifiés PEFC. Par ailleurs, Bourse Direct diminue régulièrement le nombre de rapports annuels imprimés en privilégiant les supports numériques. Ainsi, le nombre de rapports imprimés est en baisse de 40 % entre 2012 et 2015, ce rapport étant disponibles en version électronique sur le site www.boursedirect.fr dans la rubrique «Corporate ». Les rapports annuels sont envoyés en priorité en version électronique aux actionnaires ayant manifesté le désir de les recevoir.

Par ailleurs, le document de référence et le rapport financier semestriels ne sont disponibles qu'en version électronique.

Par ailleurs, en interne, des dispositions ont été prises, qui tendent à devenir des réflexes pour chaque salarié comme :

- La réduction des impressions papiers (chaque imprimante est dotée d'un compteur, et un reporting des consommations est adressé par voie électronique à la Direction)
- L'utilisation quasi systématique du format électronique pour la transmission des informations et publications diverses
- L'utilisation d'imprimantes recto-verso
- L'utilisation d'un papier conforme aux normes de qualité et de respect de l'environnement et issu de papier recyclé
- L'utilisation de cartouches d'imprimante recyclées lorsque cela est possible.

Ainsi la consommation de papier au sein des locaux parisiens du groupe dont Bourse Direct fait partie a baissé de 7,4 % en 2014 par rapport à 2013, alors que la Société connaissait un accroissement très significatif de son volume d'activité ainsi qu'une augmentation de son effectif. La consommation des locaux parisiens du groupe VIEL est stable en 2015 et représente 4.9 tonnes de papier.

Quant au matériel usagé qui ne répondrait plus aux standards de performance de la Société mais qui serait encore utilisable, ce dernier est donné à des associations ou à des salariés qui pourraient en avoir l'utilité. Le matériel non réutilisable est détruit dans le cadre de sociétés spécialisées.

2.2. Actions engagées sur la maîtrise de consommation d'énergie notamment au niveau de l'éclairage électrique.

L'électricité est consommée pour l'activité quotidienne de l'entreprise, éclairage et climatisation, ainsi que par la majorité des appareils.

Depuis avril 2009, la Société a investi de nouveaux locaux plus lumineux, et ne nécessitant plus un éclairage continu à la lumière électrique, afin de réduire sa consommation.

En outre, certaines parties du bâtiment ainsi que le parking souterrain sont pourvus d'un éclairage automatique avec système de détection de présence afin de limiter les éclairages inutiles.

Tous les ordinateurs doivent être éteints par les collaborateurs chaque soir. Un collaborateur de l'équipe informatique procède à une vérification tous les soirs afin de s'assurer que ces instructions sont bien suivies.

La climatisation des locaux est également coupée automatiquement tous les soirs à 18 h.

Seule l'infrastructure informatique demeure un poste de consommation d'énergie plus significatif ; mais cette dernière fait l'objet d'un projet de déménagement dans un datacenter externe qui permettra ainsi de mutualiser la consommation d'énergie et donc de la réduire.

3. Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable

3.1. Impact territorial, économique et social de l'activité de la Société

Bourse Direct exerce son activité principalement depuis son siège parisien ; elle possède en outre 3 agences sur le territoire français, à Lyon, Lille et Toulouse. Elle y emploie 5 personnes.

3.1.1. Maintien d'une expertise et d'un savoir-faire sur le marché français :

Bourse Direct dispose d'un savoir-faire technique qu'il maintient à Paris et qu'il met au service de ses clients. Expert de la bourse en ligne, Bourse Direct propose aux investisseurs une plateforme complète de services, d'outils et de produits financiers via Internet : actions françaises et étrangères, produits dérivés, CFD (Contract For Difference), FOREX, trackers, warrants, certificats, turbos, OPCVM, assurance-vie. La majorité des outils mis à la disposition des clients de Bourse Direct est développée en interne par des équipes techniques basées à Paris et travaillant en coordination avec la Direction générale pour mettre en œuvre la stratégie produits définies.

Par ailleurs, sous la marque Direct Securities, Bourse Direct propose une solution globale de back-office en marque blanche, à destination des établissements financiers, pour le traitement et la gestion des comptes de leurs clients. Cette prestation de sous-traitance leur apporte une maîtrise technique de l'ensemble du processus : transmission et réception d'ordres en temps réel, négociation et compensation, tenue de comptes et conservation de titres.

Les équipes dédiées au traitement de ces opérations sont basées principalement à Paris. Bourse Direct participe ainsi au maintien sur le territoire français d'un savoir-faire technique très spécifique ainsi que d'une expertise des marchés.

La communication et les contacts avec ses clients et prospects se fait très majoritairement via ses sites internet.

La société dispose cependant d'implantations à Paris et en province qui permettent de maintenir un contact moins dématérialisé avec sa clientèle. Ainsi, la clientèle qui le souhaite peut se rendre dans le siège parisien de la société ou dans les agences de Lyon, de Toulouse et de Lille (depuis début 2015), afin de rencontrer des équipes commerciales ou avoir un contact direct avec les collaborateurs de la société. Ces structures permettent d'établir et de maintenir ce contact entre la société et ses clients ou prospects.

Enfin, Bourse Direct dispose d'un service de formations qu'elle met à la disposition de ses clients mais également de toute personne désireuse d'accroître ses connaissances dans le domaine de la bourse ou de la finance en général ; ces formations sont présentées dans la partie « formations » du site internet de Bourse Direct. Ces cessions de formation, délivrées gratuitement, illustrent la volonté de Bourse Direct de s'inscrire comme un acteur majeur soucieux d'une part de la compétence et de la formation de ses clients, et d'autre part de la connaissance générale des marchés financiers et de leur mode de fonctionnement.

3.1.2. Impact territorial :

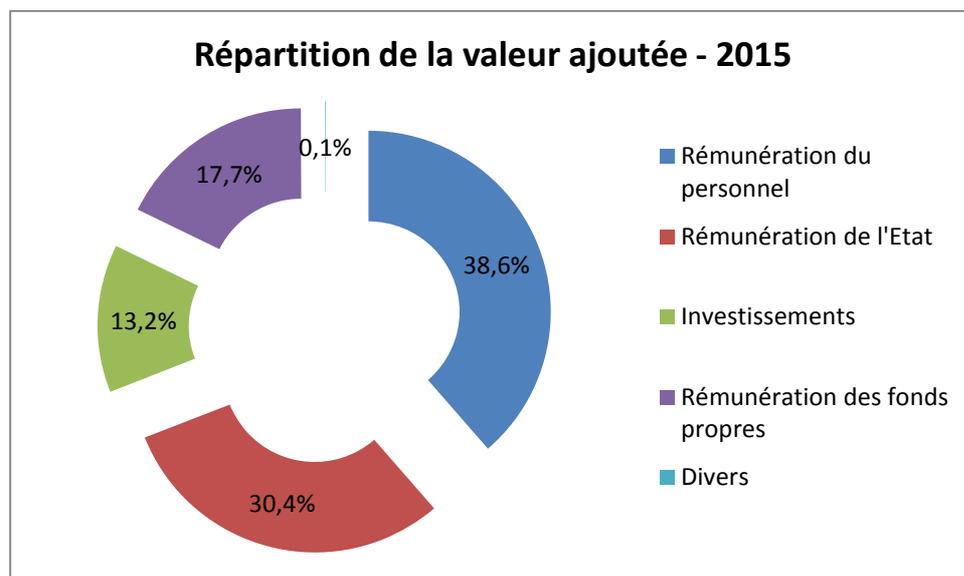
Bourse Direct est une société internet, dont la communication et les contacts avec ses clients et prospects se fait via ses sites internet.

La Société dispose cependant d'implantations à Paris et en province qui permettent de maintenir un contact moins dématérialisé avec sa clientèle. Ainsi, la clientèle qui le souhaite peut se rendre dans le siège parisien de la Société ou dans les agences de Lyon, de Lille et de Toulouse, afin de rencontrer des équipes commerciales ou avoir un contact direct avec les collaborateurs de la Société. Ces structures permettent d'établir et de maintenir ce contact entre la Société et ses clients ou prospects.

Enfin, Bourse Direct dispose d'un service de formations qu'elle met à la disposition de ses clients mais également de toute personne désireuse d'accroître ses connaissances dans le domaine de la bourse ou de la finance en général ; ces formations sont présentées dans la partie « formations » du site internet de Bourse Direct. Ces cessions de formation, délivrées gratuitement, illustrent la volonté de Bourse Direct de s'inscrire comme un acteur majeur soucieux d'une part de la compétence et de la formation de ses clients, et d'autre part de la connaissance générale des marchés financiers et de leur mode de fonctionnement.

3.1.3. Répartition de la valeur ajoutée :

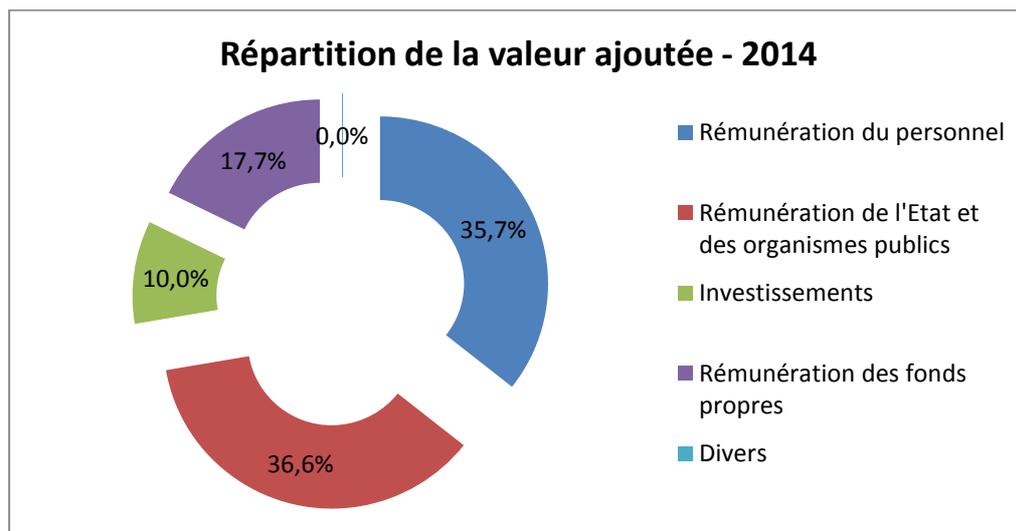
Bourse Direct exerce son activité depuis le territoire français ou est concentré la majeure partie de ses impacts territoriaux. A ce titre, la valeur ajoutée produite par la Société est répartie de la façon suivante :



La valeur ajoutée est ainsi répartie de façon très équilibrée entre trois catégories :

- les salariés viennent au premier rang avec 38.6 % de la valeur ajoutée produite en 2015
- l'Etat et les organismes publics qui perçoivent 30.4 % de la création de richesse
- la Société conserve la partie résiduelle pour d'une part amortir ses investissements (environ 13 % de la valeur ajoutée produite), et d'autre part rémunérer les fonds propres nécessaires à la Société pour fonctionner.

A titre de comparaison, la valeur ajoutée a été répartie de la façon suivante en 2014 :



3.2. Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société

Bourse Direct estime que l'accès au marché du travail des jeunes est une priorité pour les acteurs économiques.

Bourse Direct a recours à des étudiants en provenance de différents établissements d'enseignement secondaires pour former et employer des jeunes et leur offrir une expérience du secteur de la bourse.

Bourse Direct ne pratique pas de mécénat.

3.2.1. Relation clients

Dans le cadre de son organisation, Bourse Direct dispose d'équipes dédiées au Service client qui assurent un suivi et une coordination avec les autres services de la Société pour proposer une qualité de service en adéquation avec les attentes des clients. Des outils sont à la disposition de la clientèle pour suivre leur besoin et répondre à des questions ou réclamations. Le mode de communication le plus utilisé aujourd'hui est le courriel adressé par les clients au service dédié qui fait l'objet d'une réponse adaptée à chaque demande. Les clients peuvent également contacter ce service par téléphone ou par courrier. Les demandes sont prises en compte et font l'objet d'une réponse formelle. Bourse Direct travaille en permanence à l'amélioration de son service clients et participe régulièrement à des contrôles par des organismes externes afin d'identifier les points de faiblesse de son service.

Dans le cadre de cette démarche, Bourse Direct a participé à quatre reprises à l'élection du meilleur Service client de l'année. Cette démarche a conduit à identifier les principaux leviers de la

satisfaction clients ainsi que les forces et faiblesses de la Société ; un plan d'actions ayant été mis en place. Ces efforts ont été récompensés fin 2014 ainsi que fin 2015 par l'obtention de la meilleure note et donc l'élection en tant que Service client de l'année 2015 et 2016.

Bourse Direct poursuivra dans cette voie, afin de maintenir ce haut niveau de qualité, voire pour s'améliorer encore davantage.

Au regard de l'activité exercée par Bourse Direct, la protection des clients est assurée par la sécurisation de leurs transactions et de l'accès à leurs données personnelles ainsi que par la prévention et l'information fournie sur les produits notamment complexes dans le cadre de passages d'ordres. En effet, toute connexion à un compte client fait l'objet d'une procédure d'authentification forte. Par ailleurs, la Société communique régulièrement auprès de sa clientèle sur le thème de la sécurité des données et des transactions. Une page du site www.boursedirect.fr est d'ailleurs dédiée à la sécurité et informe du dispositif de sécurité en place, notamment concernant celui relatif à l'accès des clients à leur compte. Par la même occasion, cette page donne également quelques recommandations afin que ces derniers puissent améliorer la protection de leurs données et de leurs transactions. De plus, quelques rappels et conseils relatifs à ces sujets sont communiqués trimestriellement dans le cadre de la newsletter adressée à l'ensemble des clients. Enfin, la Société applique la norme ISO 27002 en termes de politique de sécurité informatique.

Toute transaction sur un produit complexe génère au préalable un message automatique sur le site rappelant le risque lié à ce type de produit et requérant la bonne prise de connaissance par le client.

3.2.2. Relation avec ses actionnaires

Dans le cadre des obligations inhérentes à son statut de société cotée, Bourse Direct est attentive à diffuser l'ensemble de l'information requise auprès de ses actionnaires.

Cette communication est organisée autour de différents supports. La Société dispose sur son site Internet d'une rubrique « Corporate » qui a pour objet d'apporter une communication permanente sur l'évolution de la Société avec les actionnaires. Cette rubrique, outre l'indication sur le cours de bourse de la Société, comporte des informations sur le calendrier financier, l'ensemble des communiqués publiés, les présentations effectuées. Bourse Direct publie annuellement un document de référence auprès de l'AMF intégrant des informations très détaillées sur son organisation, l'évolution de son capital, sa stratégie et sa situation financière. Ce document est mis à disposition de l'ensemble des actionnaires.

La Société adresse au marché des communiqués régulièrement pour informer ses actionnaires de l'évolution de son activité (chiffre d'affaires, résultats), de la mise à disposition de nouveaux produits ou outils sur le site transactionnel ou d'opérations exceptionnelles.

Bourse Direct rencontre une fois par an ses actionnaires dans le cadre de l'Assemblée générale et leur donne ainsi l'opportunité de discuter avec la Direction de la Société sur des thèmes très larges.

3.2.3. Associations professionnelles et autorités de marché

Bourse Direct est membre d'une association professionnelle dont le but est de représenter les professionnels de la bourse et des marchés financiers pour promouvoir ces activités en France et défendre les intérêts de ses adhérents ; cette association compte 133 adhérents.

Bourse Direct opère dans un secteur très réglementé, et est donc également amené à échanger avec les autorités de marché dont le but est de s'assurer de leur correct fonctionnement, dans le respect de la réglementation en vigueur.

3.2.4. Sous-traitance et fournisseurs

L'activité de Bourse Direct ne repose pas sur des achats / vente de biens matériels ; Bourse Direct a en effet pour principaux fournisseurs des acteurs de marché lui fournissant des données immatérielles.

La Société a peu recours à la sous-traitance ; la valeur ajoutée est principalement créée par les équipes en interne.

Dans sa politique d'achat pour ses besoins propres, Bourse Direct privilégie dans la mesure du possible des biens recyclables ou recyclés ou produit dans des conditions responsables ainsi que la durabilité et la consommation électrique des équipements lors de l'achat de nouveaux matériels. La société a ainsi recours à des fournitures produites par une structure d'insertion de personnes handicapées qui leur permet de disposer d'un travail dans des conditions adaptées. Elle fait également appel aux services d'une structure médico-sociale professionnelle spécialisée dans le travail protégé dont l'objectif est de favoriser l'autonomie et l'épanouissement professionnel de personnes handicapées. Cette structure, située dans les environs du siège social de la Société, fournit des services de mise sous pli ou d'emballage.

4. Table de concordance

Informations requises par l'Article 225 de la loi Grenelle II

Référentiel	Ref	Volet			thème	informations	Chapitres et pages du rapport et justification des éventuelles exclusions
Grenelle II	1	Social	I	a	Emploi	L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	1.1 Bourse Direct exerçant son activité en France, la répartition par zone géographique est non pertinente.
Grenelle II	2	Social	I	a	Emploi	Les embauches et les licenciements	1.2
Grenelle II	3	Social	I	a	Emploi	Les rémunérations et leur évolution	1.3
Grenelle II	4	Social	I	b	Organisation du travail	L'organisation du temps de travail	1.4
Grenelle II	5	Social	I	b	Organisation du travail	L'absentéisme	1.7
Grenelle II	6	Social	I	c	Relations sociales	L'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociations avec celui-ci	1.5 et 1.6
Grenelle II	7	Social	I	c	Relations sociales	Le bilan des accords collectifs	1.6
Grenelle II	8	Social	I	d	Santé et sécurité	Les conditions de santé et de sécurité au travail	1.7
Grenelle II	9	Social	I	d	Santé et sécurité	Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Aucun accord en matière de santé et de sécurité au travail n'a été signé.
Grenelle II	10	Social	I	d	Santé et sécurité	Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	1.7 Compte tenu des activités de la Société et de la fréquence des accidents de travail, aucune disposition spécifique quant au suivi de la fréquence et de la gravité des accidents du travail n'est nécessaire.
Grenelle II	11	Social	I	e	Formation	Les politiques mises en œuvre en matière de formation	1.8
Grenelle II	12	Social	I	e	Formation	Le nombre total d'heures de formation	1.8
Grenelle II	13	Social	I	f	Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	1.9
Grenelle II	14	Social	I	f	Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	1.9
Grenelle II	15	Social	I	f	Egalité de traitement	La politique de lutte contre les discriminations	1.9
Grenelle II	16	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives	Le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	La société respecte les stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à la liberté d'association et du droit de négociation collective. Les informations sur l'organisation du dialogue social sont détaillées aux paragraphes 1.4 à 1.6

Grenelle II	17	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives	L'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	La société respecte les stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession. Les informations sur ce sujet sont présentées au paragraphe 1.9
Grenelle II	18	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives	L'élimination du travail forcé ou obligatoire	Bourse Direct exerce ses activités en France, et n'est pas concernée par le travail forcé ou obligatoire.
Grenelle II	19	Social	I	g	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives	L'abolition effective du travail des enfants	Bourse Direct exerce ses activités en France, et n'est pas concernée par le travail forcé ou obligatoire.
Grenelle II	20	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Bourse Direct exerce ses activités en France, dans la bourse sur internet. Son impact environnemental direct est donc très limité. 2.1 et 2.2
Grenelle II	21	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Aucune action spécifique de sensibilisation des salariés à l'environnement n'a été menée en 2015.
Grenelle II	22	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Bourse Direct exerce ses activités en France, dans la bourse sur internet. Son impact environnemental direct sur ce thème est donc très limité.
Grenelle II	23	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Bourse Direct exerce ses activités en France, dans la bourse sur internet. Son impact environnemental direct sur ce thème est donc très limité.
Grenelle II	24	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	En raison du type d'activités que Bourse Direct exerce, aucune provision pour risque en matière d'environnement n'est à constituer.
Grenelle II	25	Environnement	II	b	Pollution et gestion des déchets	Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	2.1 et 2.2
Grenelle II	26	Environnement	II	b	Pollution et gestion des déchets	La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Bourse Direct exerce ses activités en France, dans la bourse sur internet. Son impact environnemental direct sur ce thème est donc très limité.
Grenelle II	27	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	Bourse Direct exerce ses activités en France, dans la bourse sur internet. Son impact environnemental direct sur ce thème est donc très limité puisque la consommation d'eau est exclusivement sanitaire.
Grenelle II	28	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	2.1 et 2.2

Grenelle II	29	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Le bâtiment au sein duquel la Société est établie n'est pas équipé de compteur individuel. Par conséquent, l'information sur la consommation d'énergie ne peut être fournie puisque cette dernière est intégrée dans les charges refacturées à la Société. I2.1 et 2.2
Grenelle II	30	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	L'utilisation des sols	Bourse Direct exerce ses activités en France, dans la bourse sur internet. Son impact environnemental direct sur ce thème est donc très limité.
Grenelle II	31	Environnement	II	d	Changement climatique	Les rejets de gaz à effet de serre	Bourse Direct exerce ses activités en France, dans la bourse sur internet. Son impact environnemental direct sur ce thème est donc très limité, c'est pourquoi les rejets de gaz à effet de serre ne sont pas suivis.
Grenelle II	32	Environnement	II	d	Changement climatique	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	Il n'existe aucune mesure d'adaptation nécessaire au regard des activités exercées par Bourse Direct.
Grenelle II	33	Environnement	II	e	Protection de la biodiversité	Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Bourse Direct exerce ses activités en France, dans la bourse sur internet. Son impact environnemental direct sur ce thème est donc très limité.
Grenelle II	34	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	L'impact en matière d'emploi et de développement régional	3.1
Grenelle II	35	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	L'impact sur les populations riveraines ou locales	3.1
Grenelle II	36	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	3.2.3
Grenelle II	37	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	Les actions de partenariat ou de mécénat	3.2
Grenelle II	38	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	3.2.4

Grenelle II	39	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	3.2.4
Grenelle II	40	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	Les actions engagées pour prévenir la corruption	1.10
Grenelle II	41	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	3.2.1
Grenelle II	42	Sociétal	III	e	Autres actions engagées, au titre du présent 3o, en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Bourse Direct exerce ses activités en France, dans la bourse sur internet. Par conséquent, aucune action spécifique engagée en faveur des droits de l'homme n'est nécessaire.