

# Rapport d'impact 2021

Équité et inclusion | Environnement | Éthique et confiance

# Index

## Équité et inclusion

3

|   |    |
|---|----|
| Ensemble, engagés pour avancer                                    | 4  |
| L'équité et l'inclusion à Scaleway                                | 7  |
| Assurer l'égalité des salaires                                    | 13 |
| Encourager le développement de compétences pour tous nos employés | 16 |
| Avancer vers la parité  | 18 |
| Favoriser l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle     | 21 |

## Environnement

31

|   |    |
|---|----|
| Votre fournisseur cloud est-il vraiment durable ? | 32 |
| Résultats   | 35 |
| Et ensuite ?                                      | 49 |
| Méthodologie et transparence                      | 51 |
| À propos de I Care                                | 57 |

## Éthique et confiance

59

|  |    |
|--|----|
| Développer la confiance en l'écosystème tech Européen  | 60 |
| L'éthique et la confiance à Scaleway                   | 63 |
| La mise en place de chartes et de codes                | 66 |
| Nos engagements envers nos clients et nos fournisseurs | 69 |
| Garanties opérationnelles, gouvernance et conformité   | 71 |
| À propos de Scaleway                                   | 75 |



# Équité et inclusion

Rapport d'impact 2021

# Ensemble, engagés pour avancer



Ces dernières années, nous avons fait face à des défis sans précédent et, aujourd'hui encore, nous devons rester soudés pour franchir les obstacles qui se présentent à nous, pour apprendre et grandir tous ensemble. Cela ne fait que confirmer ce que nous avons toujours su : c'est seulement en cultivant une atmosphère d'empathie et de communauté que nous parviendrons ensemble à l'excellence.

Chez Scaleway, nous savons que mêler les cultures et les points de vue favorise l'innovation et permet d'obtenir de meilleurs résultats. Nous ne sommes d'ailleurs pas les seuls. En effet, des études montrent que les entreprises qui privilégient l'équité et l'inclusion sont plus performantes que la majorité des entreprises du secteur. Ainsi, nous poursuivons nos efforts en faveur de la diversité et de l'égalité des genres, de la suppression de l'écart salarial et d'une meilleure représentation des femmes dans tous les départements de l'entreprise.

Le secteur de la technologie étant majoritairement masculin, recruter des femmes est difficile. Et pourtant, en deux ans, nous avons réussi à multiplier par deux le pourcentage de femmes dans nos effectifs, passant de **9,2% en 2018 à 22,2% en 2021**. Nous avons également abaissé l'écart des salaires de 11% à 5,2%. Notre objectif pour fin 2022 est de le supprimer complètement.

En vertu de nos valeurs et des Objectifs de développement durable que nous nous sommes fixés, nous nous engageons à garantir une plus grande égalité en entreprise grâce à quatre actions :

- Assurer l'égalité des salaires ;
- Encourager l'accession des femmes aux postes à responsabilités ;
- Avancer vers la parité ;
- favoriser l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Nous vous invitons à poursuivre votre lecture pour en savoir plus sur ces actions et leurs chiffres clés.

**Catherine F. Simon**  
Chief People Officer

//  
**Nous poursuivons  
nos efforts en faveur  
de la diversité  
et de l'égalité  
des genres**

//

**Catherine F. Simon**  
Chief People Officer

# L'équité et l'inclusion à Scaleway

Chez Scaleway, nous valorisons le talent, la diversité des profils et des niveaux d'expérience, et la passion pour notre mission. Nous nous efforçons d'agir avec transparence et équité, non pas pour nous donner bonne conscience, mais pour permettre à nos collaborateurs, que nous appelons « Scalers », d'atteindre leur plein potentiel. Il nous paraît évident qu'assurer la diversité, l'équité et l'inclusion ne peut se faire que par des actions concrètes. Pour nous diriger dans cette démarche, nous nous concentrons sur trois des **17 Objectifs de développement durable de l'ONU** :

**5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES**



- Respect des droits des femmes;
- Égalité des droits et des salaires.

**8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE**



- Favoriser l'accès à l'emploi pour les jeunes et les profils juniors;
- Parvenir au plein emploi productif et à un travail décent pour tous.

**10 INÉGALITÉS RÉDUITES**



- Promouvoir l'inclusion économique pour tous.



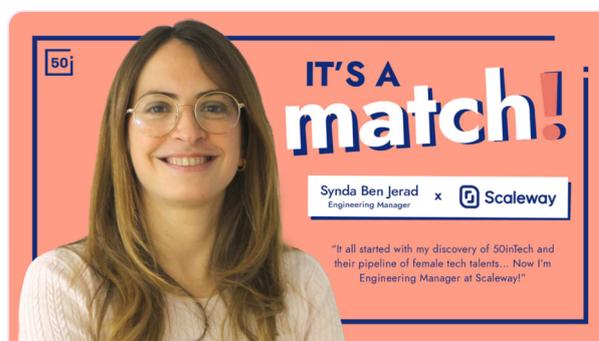
# Notre partenariat avec 50inTech

Parmi nos efforts en faveur du respect des droits des femmes au travail, nous participons aux initiatives de **50inTech** sur le genre, la diversité et l'inclusion. 50inTech est une plateforme de networking pilotée par les données, collaborative et inclusive qui agit comme un accélérateur de carrière pour les femmes du secteur de la tech. Cette plateforme permet aux femmes d'intégrer un réseau professionnel et d'accéder aux formations et aux outils concrets dont elles ont besoin pour réussir. Sa communauté professionnelle internationale a pour but de donner aux femmes une plus grande place dans la tech. L'organisation soutient activement les entreprises dans leurs défis liés à la diversité et dans le recrutement de femmes talentueuses.

Grâce à notre partenariat avec 50inTech, nous avons pu réaliser des progrès importants dans notre objectif de placer les femmes au rang de rôles modèles pour le secteur de la tech. Nous voulons non seulement donner plus de visibilité à nos collaboratrices, mais aussi aux femmes en général et à tous les niveaux. Pour cela, nous avons participé aux Diversity Stories et masterclasses de 50inTech. Parmi nos publications, on retrouve (en anglais) :



"How to Become a DevOps? with Synda Ben Jerad, Engineering Manager @Scaleway"



"It's a match! Synda Ben Jerad x Scaleway"

# Le programme Cloud Builder Launchpad

Scaleway est une entreprise en forte croissance, ce qui entraîne son lot de défis. L'un des principaux est de recruter des profils junior dans des équipes sous pression, et qui doivent donc atteindre le niveau de compétence requis par le secteur en très peu de temps. C'est pour cette raison que nous avons lancé notre **programme Cloud Builder Launchpad**. Dans le cadre de ce programme, nous nous efforçons d'atteindre la parité dans chaque promotion et, jusqu'à présent, cela a été un succès. Trois promotions ont achevé le programme avec un taux de réussite de 95%. Nous prévoyons d'embaucher 20 juniors par an grâce au Launchpad, ce qui en fait notre principal levier de recrutement des femmes au poste d'ingénieur.

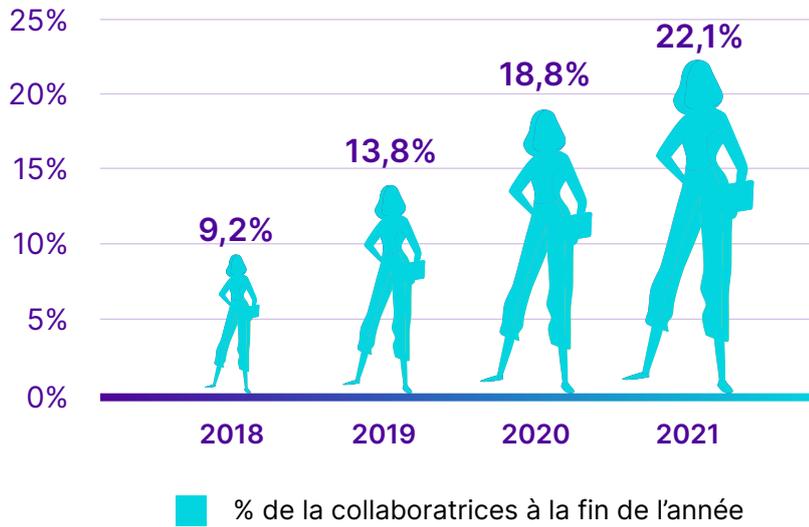


# Nos objectifs et nos résultats en 2021

|  | 2020   | 2021                                 | Nos objectifs                               |
|--|--------|--------------------------------------|---|
| <b>% de collaboratrices</b>  | 18,8%  | 22,1%                                |   |
| <b>dont :</b>  |        |                                      |   |
| <b>Tous rôles à responsabilité (C-level, VP, Heads of et cheffes d'équipe)</b> | 19,8%  | 22,2%                                | +5 % en glissement annuel                   |
| <b>Direction (C-level ou VP)</b>   | 20,8%  | 22,7%                                |   |
| <b>% de départs</b>  | 26%    | 23%                                  | 20%   |
| <b>Note Glassdoor</b>  | 4,7/5  | 4,7/5                                | 4,7/5                                       |
| <b>Index EGAPRO</b>  | 64/100 | 91/100, 27 points de plus qu'en 2020 | 100   |
| <b>Score de l'écart salarial (sur 40)</b>                                      | 29     | 36                                   | Supprimer l'écart salarial d'ici à fin 2022 |
| <b>Nombre de nationalités</b>  | 22     | 30                                   | Non applicable                              |

## Pourcentage de collaboratrices

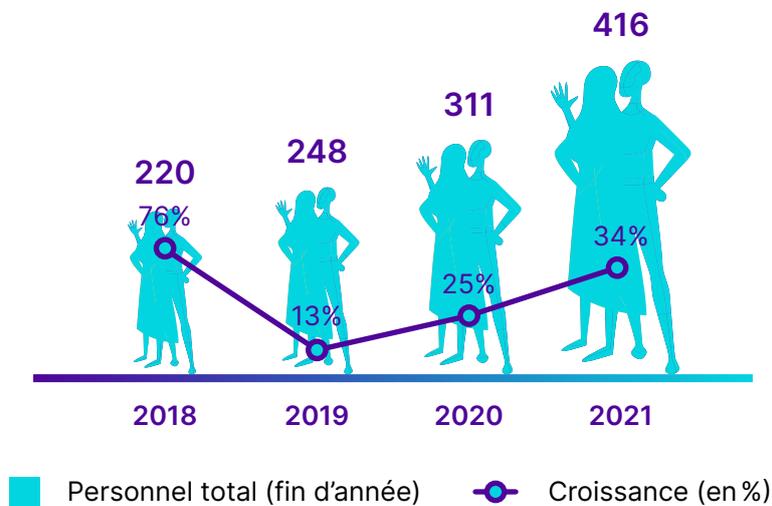
Évolution 2018-2021



Source : Scaleway

## Évolution annuelle du personnel

Évolution 2018-2021



Source : Scaleway

# Assurer l'égalité des salaires

# Supprimer l'écart salarial

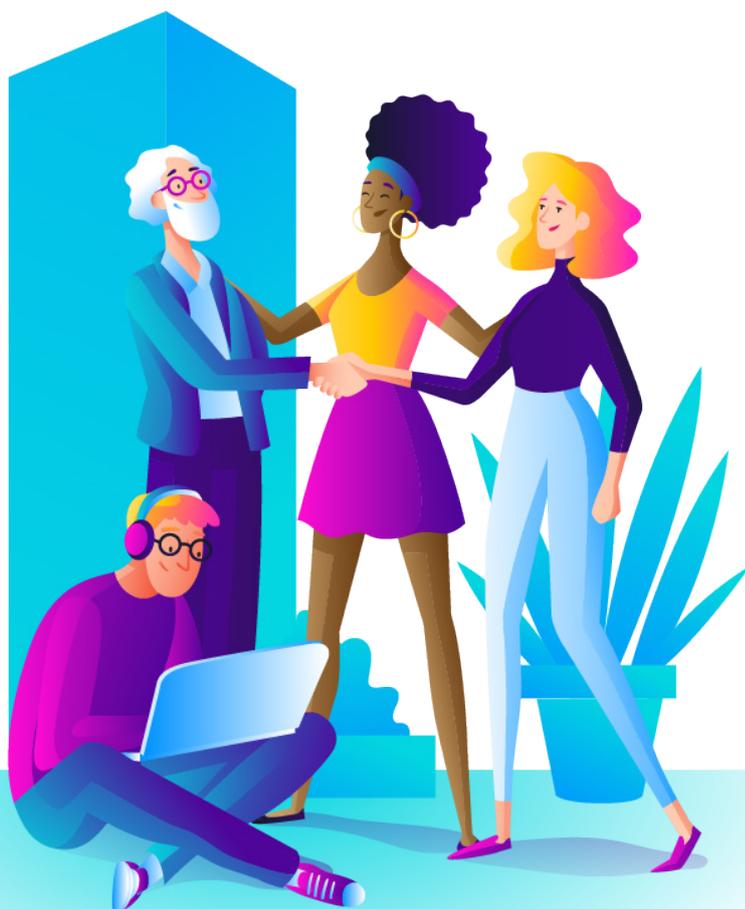
Pour refléter nos valeurs, une de nos priorités est d'éliminer totalement l'écart salarial entre les hommes et les femmes d'ici à fin 2022. Pour remplir cet objectif, nous avons créé un budget dédié et une grille des salaires transparente.

Si nous voulons que nos efforts portent du fruit, non seulement pour notre

entreprise mais aussi pour le secteur tout entier, il nous faut valoriser davantage les compétences et les contributions des femmes. La culture de l'équité est profitable à tous, c'est pourquoi les entreprises et la société tout entière doivent agir ensemble grâce à des objectifs et des actions clairs et cohérents.

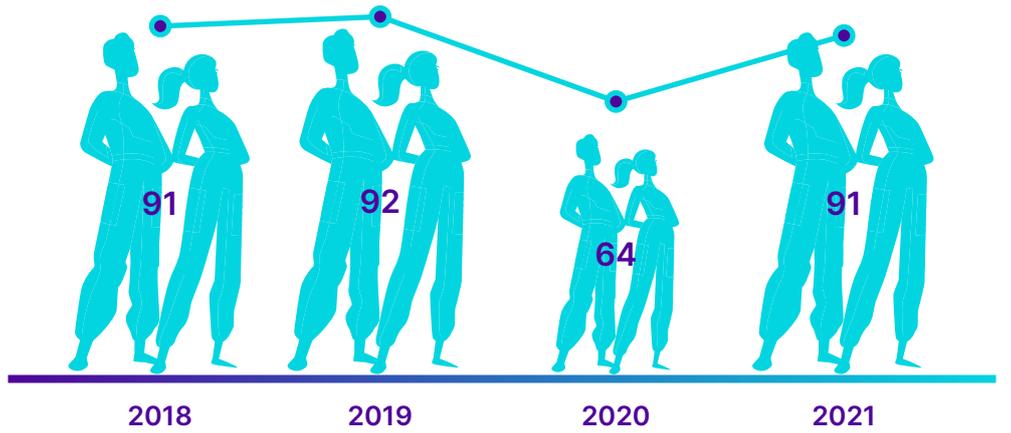
// **L'abolition de l'écart des salaires hommes-femmes est une de nos priorités pour assurer l'égalité des genres en milieu professionnel. En vertu de cela, nous nous sommes engagés à supprimer complètement cet écart d'ici à fin 2022 et nous avons réussi à le réduire de 11% en 2018 à 5,2% en 2021.** //

**Catherine Simon,**  
Chief People Officer, Scaleway.



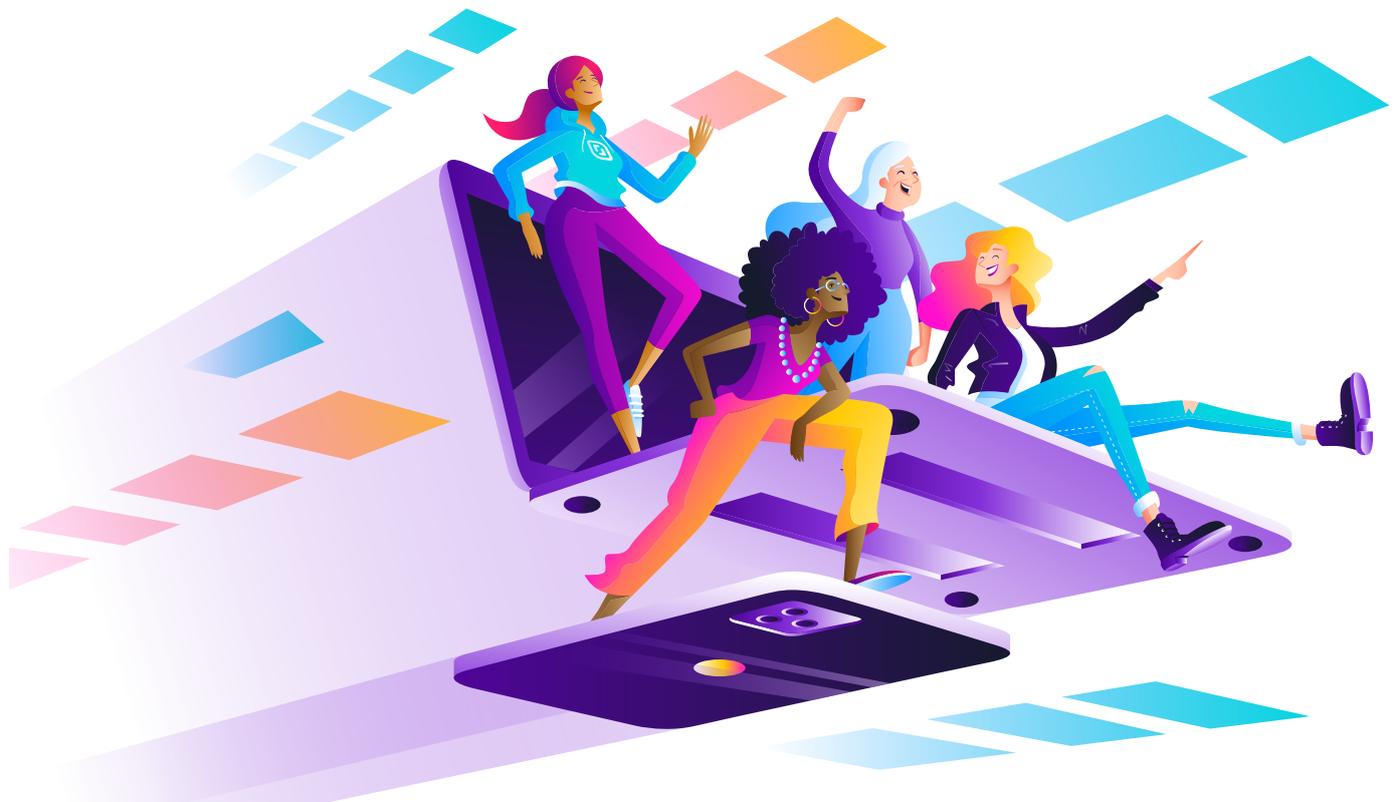
# Indice d'égalité des genres et écart de rémunération femmes-hommes

Évolution 2018-2021



■ Indice d'égalité de genre    ●- Ecart de rémunération femmes-hommes

Source : Scaleway



# Encourager le développement de compétences pour tous nos employés

# Notre engagement: favoriser activement la formation et le dévelop- pement professionnel

À Scaleway, nous savons que la diversité des effectifs fait la richesse d'une entreprise, et qu'on ne peut pas juger un candidat par son parcours académique. Afin de créer des modèles de développement professionnel durables et montrer notre soutien à nos Scalers tout au long de leur carrière dans notre entreprise, nous encourageons la mobilité interne et le développement de compétences clés :



Nous offrons des opportunités de carrière avec créativité et flexibilité ;



Nous sommes ouverts à tous les profils, y compris ceux sans diplôme reconnu ou présentant un parcours non conventionnel.



Nous encourageons les femmes à accéder à des postes à responsabilités (valorisation de la mobilité, formations et coaching) ;



Nous rationalisons l'onboarding : à Scaleway, chaque équipe crée son propre programme d'onboarding parallèlement aux formations internes et masterclasses, obligatoires ou facultatives, qui s'adressent à tous les employés. Ces formations sont proposées par des collaborateurs désireux de partager leur expertise ;

Nous sommes responsables d'assurer l'employabilité de nos collaborateurs. C'est pourquoi nous les aidons à développer leurs plans de carrière en investissant dans la formation et le coaching. Par exemple, nous proposons des cours d'anglais et de français pendant les heures de travail et tous les employés ont un accès illimité à LinkedIn Learning. Nous avons également un budget dédié à la montée en compétences ;



Nous ouvrons la porte au développement personnel grâce aux **ateliers Lumina Spark**, qui aident les employés à découvrir les modes de communication qui leur correspondent le mieux et à en apprendre davantage sur leur propre personnalité.

# Avancer vers la parité

# Repenser le recrutement

Il est devenu clair pour nous que la mentalité et les cadres actuels sont hérités du marché du travail de la tech d'avant. Pour refléter la nouvelle réalité du secteur ainsi que nos propres valeurs, **nous devons être acteurs du changement.**

La DEI (Diversité, équité et inclusion) est au cœur des efforts que nous mettons en place pour transformer le recrutement. Nous nous sommes fixés des objectifs clairement définis pour cultiver l'équité et le respect dans notre environnement de travail, et ce pour trois raisons :



Nous voulons que nos employés atteignent leur plein potentiel, se sentent encouragés et en sécurité, quel que soit leur genre, leur âge, leur profil et leur statut socio-économique ;



Nous voulons accroître notre taux de rétention des talents ;



Nous voulons recruter plus efficacement et donner leur chance aux candidats non conventionnels.



Par conséquent, nous avons mis la DEI en perspective avec des concepts tels que l'appartenance, la représentation et l'authenticité. Afin d'accroître la diversité de nos effectifs, nous avons repensé notre stratégie de recrutement comme suit :



En éliminant de notre politique de recrutement tout préjugé favorable ou défavorable à l'égard d'un candidat ou groupe de candidats : nous ne regardons pas les postes qu'ils occupaient précédemment mais leurs compétences et leur motivation ;



En réalisant des audits de nos offres d'emploi pour adapter le langage employé et éviter de rebuter des candidats qui pourraient nous apporter de la valeur ;



En définissant un processus cohérent pour les entretiens d'embauche ;



En faisant de la singularité, une des valeurs centrales de Scaleway, un critère de recrutement à part entière ;



En étant ouverts aux candidats du monde entier, y compris les non-francophones ;



En créant un programme de recrutement par la formation, le Cloud Builder Launchpad.

**23%**

Parallèlement au recrutement, il faut aussi penser à la rétention des talents déjà présents chez Scaleway. Nous avons réussi à fortement diminuer notre taux de départs, passant de 44 % en 2018 à 23 % en 2021.

# Favoriser l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle



# Mettre en place des règles pour garantir un bon équilibre vie privée - vie professionnelle pour tous nos employés

Notre société numérique évolue rapidement et, en conséquence, la frontière entre le travail et la vie privée devient de plus en plus floue. Répondre aux besoins des employés et concilier leurs vies personnelle et professionnelle peut représenter un défi. Or, à Scaleway, nous visons à toujours assurer cet équilibre pour tous nos employés. Nous avons donc mis en place certaines mesures et avantages en ce sens, pour améliorer les conditions de travail, sur site comme à distance.

Nos politiques pour un environnement de travail sain couvrent la maison et la famille, la santé physique, la santé psychologique et le télétravail, entre autres.



# Maison et famille



Le **programme Flexi Family** donne accès à des services tels que le ménage, le repassage, le jardinage et le petit bricolage, ainsi qu'à de la garde d'enfants et de l'aide à la personne;



En cas de décès ou de handicap d'un membre de la famille d'un employé, ses collègues peuvent lui faire don de jours de congé payés, que l'entreprise vient abonder (jusqu'à 20 jours au total, abondement de l'employeur compris);



La politique autour des congés prend en compte de nombreuses situations, avec notamment deux jours de congés payés pour les déménagements et un jour de congé payé supplémentaire à partir de quatre ans d'ancienneté.





# Santé physique



Avec le réseau Wedooit, nous participons à des matchs de football, basket et beach volley en équipes de cinq contre d'autres entreprises à Paris et à Lille ;



Les employés peuvent bénéficier gratuitement de tests et vaccins contre la COVID-19 au siège du Groupe Iliad et auprès de notre médecin du travail pendant les heures de bureau. Ils n'ont ainsi pas besoin d'utiliser leurs congés payés pour ces motifs ;



La cafétéria du bureau parisien sert un déjeuner complet avec options végétariennes. Les autres sites disposent d'un espace de détente et d'une cuisine équipée d'un micro-ondes permettant aux employés de manger chaud, dans un cadre confortable ;



Les petits-déjeuners, en-cas, fruits et boissons sont disponibles gratuitement sur chaque site ;



Des séances de sport gratuites, animées par des coaches sportifs professionnels, sont organisées aux bureaux de Paris et de Lille. Nous sommes en train de réfléchir au moyen d'en faire bénéficier les employés en télétravail complet.



# Santé psychologique



En vertu du droit à la déconnexion, les collaborateurs en arrêt maladie ou tout autre absence justifiée à long terme (plus de deux semaines) sont automatiquement déconnectés de Slack et de leur boîte mail professionnelle pour leur permettre de se concentrer sur leur santé;



La charge de travail de tous les employés est évaluée lors d'un entretien annuel avec leur manager, auquel s'ajoute un sondage mensuel;



Nos collaborateurs ont accès gratuitement à la ligne directe Asperia grâce à laquelle ils peuvent parler à des psychologues qualifiés et disponibles 24h/24, 7j/7 pour les écouter et/ou proposer des solutions à leurs problèmes professionnels comme personnels.



# Télétravail



Notre politique autorise le télétravail et le flex office



Des événements et activités en ligne ou en hybride sont proposés à tous les employés, en télétravail comme en présentiel (pub quiz, formations, meetups, etc.);



Des InDays trimestriels rassemblent tous les employés de Scaleway pour leur permettre de garder le contact. À cela s'ajoutent des InDays mensuels en équipe.



# Autres avantages



Les employés basés en France métropolitaine peuvent bénéficier du forfait mobilité durable parallèlement à d'autres modes de transport;



S'ils ne prennent pas tous leurs jours de congés, les Scalers peuvent les mettre dans un compte épargne-temps (jusqu'à cinq jours par an) pour les prendre plus tard ou bénéficier d'une rémunération en contrepartie.

Welcome to the Jungle →

# Aider nos employés à concilier carrière et vie de famille grâce à nos politiques novatrices en faveur des parents

Nous savons que s'occuper de sa famille tout en travaillant ne peut se faire sans le soutien de son employeur et que les entreprises peuvent aider leurs collaborateurs dans ces projets au lieu de leur faire obstacle. C'est pourquoi, à Scaleway, nous avons mis en place des politiques innovantes que nous évaluons et révisons régulièrement pour les adapter à l'évolution des besoins de notre société :



Les mères reçoivent deux semaines supplémentaires de congé maternité rémunéré à 100% du salaire à partir de six mois d'ancienneté (selon la loi française, le niveau d'ancienneté requis est d'un an) ;



Les partenaires (mariés ou pacsés) des jeunes mères perçoivent 100% de leur salaire pendant leur congé parental dès six mois d'ancienneté (ce qui n'est pas une obligation légale en France) ;



Grâce au **programme Flexi Family**, les parents ont accès à des services comme le coaching parental, des conseils aux futures mamans, de la garde d'enfants, du soutien scolaire et des activités périscolaires



Nous offrons aux partenaires (mariés ou pacsés) des futures mères cinq jours de congés payés leur permettant d'assister aux rendez-vous médicaux (le minimum légal en France étant de trois jours);



Pour les employés basés en France métropolitaine, **le réseau People&Baby** permet aux parents de réserver des places en crèche à des prix abordables dans tout le pays;



Selon notre politique, les Scalers peuvent travailler à distance comme en flex office. Le travail asynchrone est également encouragé, ce qui permet aux parents de s'organiser sans stress entre leur travail et les besoins de leurs enfants.



//

J'ai contacté People&Baby un mois avant de rejoindre Scaleway et, en deux semaines, ils ont trouvé une place dans une crèche à proximité. Ils ont tout fait pour que mon enfant soit pris et tout se passe bien depuis. Pour le dernier Summer Camp, il y a eu un petit souci car j'ai fait la demande d'inscription en retard et je n'ai pas réussi à trouver une place pour le mois d'août et je n'ai eu d'autre choix que de rester à la maison pour m'occuper de mon enfant. J'ai contacté Sarah de People&Baby et, le même jour, elle a réussi à trouver une place dans une autre crèche (à Paris). Un peu loin, mais une excellente solution, sans quoi mon enfant aurait dû rester à la maison, ce qui aurait été impossible à gérer pour moi. Ils sont toujours à l'écoute, flexibles et prêts à trouver une solution.

//

**Nathalie Tourbay**  
Recruitment Team Lead



# Environnement

Rapport d'impact 2021

# Votre fournisseur cloud est-il vraiment durable ?

La confiance, la transparence et le pragmatisme ont toujours fait partie de l'ADN de Scaleway. C'est pourquoi publier ce Rapport d'impact 2021, dans lequel nous montrons les résultats de nos actions et analysons nos axes d'amélioration, est pour nous de la plus haute importance.

Cette année, nous vous encourageons à vous demander : « **Votre fournisseur cloud est-il vraiment durable ?** ». Nous sommes conscients de l'énorme impact

du cloud sur l'environnement, et pourtant nous sommes convaincus de notre capacité à être acteurs du changement en encourageant l'utilisation de technologies à faible consommation d'énergie et d'eau.

La lutte contre le changement climatique implique d'adopter une approche holistique qui ne peut se réduire à un seul facteur en particulier.

Les nouvelles technologies telles que Serverless nous permettent de faire un usage plus mesuré des ressources, grâce à leur capacité à augmenter ou diminuer leur activité en fonction de la demande réelle. Cela signifie que le produit ne consomme de l'énergie que lorsqu'il est utilisé. La réutilisation des équipements physiques est tout aussi cruciale pour la réduction de l'impact carbone considérable lié à leur fabrication et celle des e-déchets, qui représentent actuellement la catégorie

de déchets en plus forte croissance aujourd'hui. Pour cette raison, nous nous sommes engagés à utiliser nos serveurs jusqu'à trois fois plus longtemps que nos concurrents.

Enfin, nous considérons la durabilité comme un enjeu humain avant tout. Les équipes techniques de Scaleway travaillent sans relâche à la diminution de l'impact de nos produits et datacenters. Ainsi, pour un avenir durable, Scaleway a fait de la diversité et de l'inclusion une priorité.

Même si la législation et la vigilance du public ont un rôle à jouer, seuls les clients, en exigeant des solutions plus responsables, ont la capacité de faire suffisamment pression sur le marché pour le transformer en profondeur. Ainsi, les fournisseurs de services cloud qui offrent à leurs clients le choix de la durabilité sortiront vainqueurs, sur le plan économique, mais aussi écologique.

**Albane Bruyas**  
Chief Operating Officer



**// Nous sommes conscients  
de l'énorme impact du cloud  
sur l'environnement,  
et pourtant nous sommes  
convaincus de notre capacité  
à être acteurs du changement //**

**Albane Bruyas**  
Chief Operating Officer

# Résultats

# Nos principaux objectifs et nos résultats en 2021

Chez Scaleway, nous visons l'excellence dans tous les domaines. Pour mettre en avant l'impact concret de nos actions, nous communiquons sur nos chiffres avec transparence. Cela nous pousse à mettre la durabilité en priorité et à encourager les autres fournisseurs cloud à avancer dans la même direction.

| rDCE   | Énergies renouvelables   | Empreinte hydrique   | PUE                                  | Empreinte carbone  |
|--|--|--|--------------------------------------|--|
| <b>0,72</b>  | <b>100%</b>  | <b>3 504m<sup>3</sup></b>  | <b>1,40</b>                          | <b>28,6 millions de tonnes de CO<sub>2</sub></b>   |
| Le rDCE (Real Data Center Efficiency) est l'indice de consommation d'énergie et d'eau des datacenters le plus transparent du marché. | de l'alimentation électrique de nos datacenters provient d'énergies renouvelables et à faible teneur en carbone (calculé en fonction du marché). | d'eau par an suffisent à refroidir tous nos datacenters. Cela équivaut à la consommation d'eau annuelle de moins de 30 foyers français. <sup>(1)</sup> | est le PUE moyen de nos datacenters. | sont émises en raison des activités de Scaleway tous scopes confondus (calculé en fonction du marché). |

Lisez la suite pour en savoir plus sur chaque indicateur et sur les actions que nous avons mises en place cette année.

<sup>(1)</sup> Le Centre D'Information Sur L'eau [en ligne] Disponible [ici](#).

# Les engagements environnementaux de Scaleway

Chez Scaleway, nous tenons à nous fixer des objectifs mesurables et qui aient un impact positif sur la planète. C'est pourquoi nous continuons à travailler sur les **Objectifs de développement durable** suivants, tirés des 17 fixés par l'ONU.

## 6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT



- Une consommation d'eau faible et contrôlée (parmi les meilleurs scores du secteur)

## 7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE



- Une alimentation électrique renouvelable ou à faible teneur en carbone

## 9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



- Des infrastructures performantes
- Un design et un assemblage fins
- Des produits au design standardisé
- Des offres uniformisées

## 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



- Allonger le cycle de vie de notre équipement
- Optimiser la performance et la densité
- Recycler et reconditionner nos équipements
- Réduire les déchets et les produits toxiques
- Réduire la quantité d'emballages

## 13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



- L'efficacité et mix énergétiques
- L'efficacité des systèmes de refroidissement
- L'amélioration continue de la chaîne d'approvisionnement
- La réduction des modes de transport à émissions de dioxyde de carbone élevées

# Nos actions

Le nombre de données échangées dans le monde entier (et, par conséquent, celui des datacenters) augmente exponentiellement ce qui ne fait qu'accroître les besoins en énergie du déploiement numérique. Dans notre contexte actuel, la sobriété énergétique et la protection des ressources sont plus importantes que jamais. Nous cherchons donc à être toujours plus efficaces dans la gestion de l'énergie et des ressources consommées par nos datacenters, infrastructures énergivores s'il en est. Pour ce faire, nous avons mis en place diverses actions :



## **Poursuivre notre lutte contre l'utilisation des tours de refroidissement.**

Nos datacenters en sont exempts depuis 2000 ;



## **Démontrer les avantages des circuits fermés qui réduisent le gaspillage d'eau ;**



## **Instaurer du délestage dans deux de nos datacenters ;**



## **Allonger le cycle de vie de nos équipements** à travers notre programme Transformers, dans le cadre duquel nous réutilisons nos serveurs et leurs composants (jusqu'à dix ans contre trois à quatre ans en moyenne pour le reste du secteur).

# Le programme Transformers

Conscients que la fabrication d'un serveur cause 15 % à 30 % de son impact, nous avons voulu allonger la durée de vie de nos serveurs jusqu'à un maximum de dix ans. Dans cette optique, nous avons lancé le programme Transformers. Après plusieurs années de service, les serveurs haut de gamme sont remplacés par de nouvelles machines. Cependant, au lieu de détruire les anciens serveurs, nous les proposons à nos clients comme offre de milieu de gamme. Ceux qui ne fonctionnent plus correctement sont démontés et leurs composants (mémoire, alimentation, ventilateurs, etc.) sont réutilisés dans d'autres machines. Ajouter de la mémoire à un serveur plus ancien le fait gagner en valeur.

Grâce à ces actions, les services que nous proposons s'appuient sur des datacenters parmi les plus efficaces du marché en termes d'énergie et de consommation des ressources.

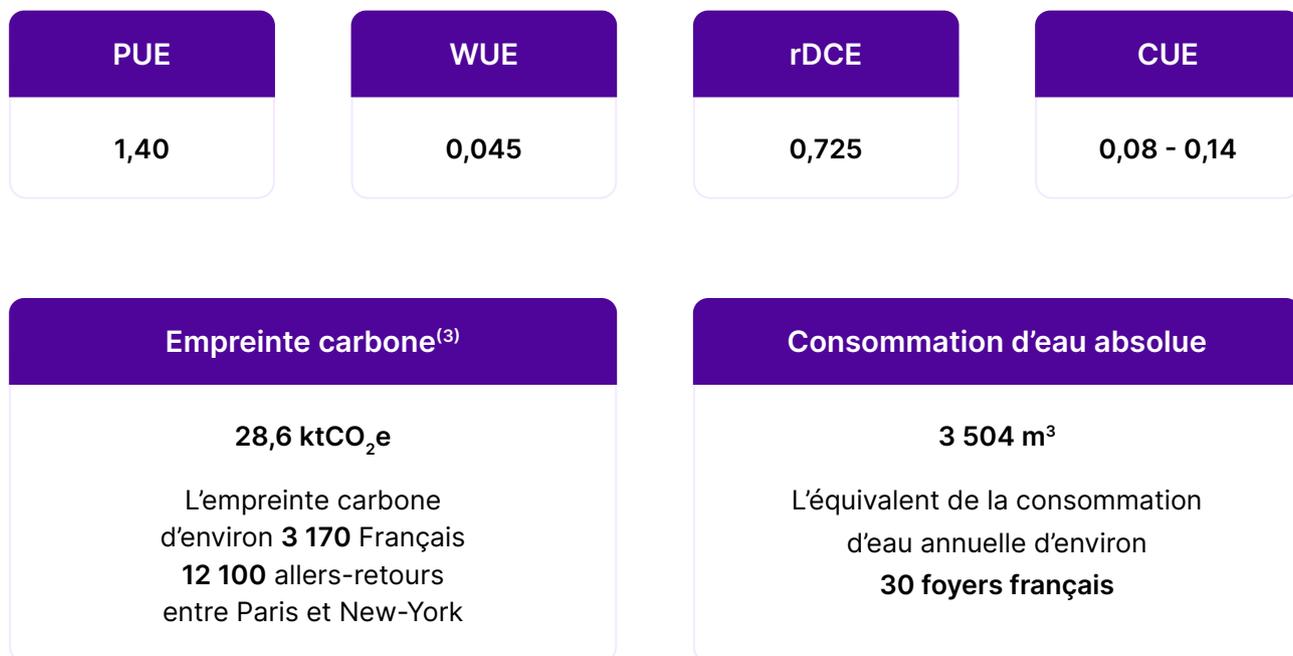


# L'évolution de nos indicateurs

## L'impact de nos activités sur l'environnement

Par son innovation et ses politiques visionnaires, Scaleway s'engage à agir de façon concrète pour l'environnement. C'est pourquoi nous suivons attentivement les indicateurs qui nous permettent de visualiser notre impact environnemental.

Le schéma ci-dessous vous présente avec transparence l'impact environnemental de nos produits<sup>(2)</sup>:



<sup>(2)</sup> Ministère de la Transition Ecologique [en ligne], disponible [ici](#)

<sup>(3)</sup> Carbo [en ligne], disponible [ici](#)

# L'énergie

Conscients de l'impact environnemental du numérique, Scaleway s'engage à accroître l'efficacité énergétique de ses datacenters et à réduire l'impact de la croissance de ses activités.

Le PUE (Power Usage Effectiveness) est un indicateur permettant de mesurer avec transparence l'efficacité énergétique d'un datacenter. Il est calculé en divisant la consommation totale d'énergie du datacenter par la consommation totale d'énergie des équipements informatiques.

Nous avons obtenu un excellent PUE de **1,40** alors que la moyenne mondiale s'élève à 1,57.

## Comment avons-nous atteint un PUE de 1,40 ?



Nous le mesurons selon la norme ISO/IEC 30134-2:2016 pour un maximum de transparence et de véracité;



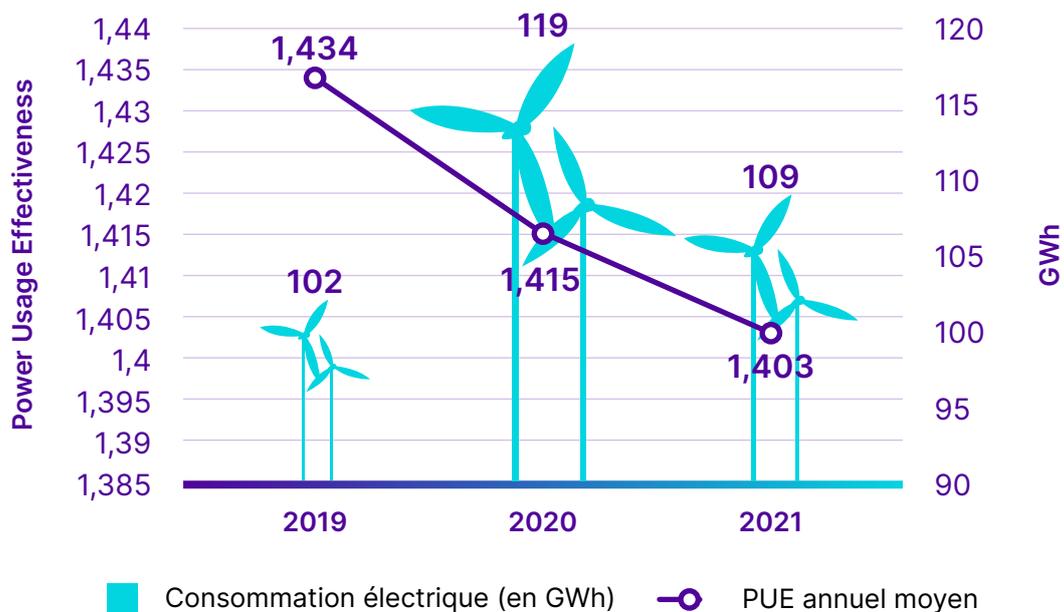
À mesure que la consommation énergétique de nos datacenters augmente, notre PUE diminue;



Vous trouverez ci-dessous l'évolution de la consommation énergétique de nos trois principaux datacenters DC2, DC3 et DC5 (qui représentent 97% de notre consommation).

# Évolution énergétique

Évolution 2019-2021



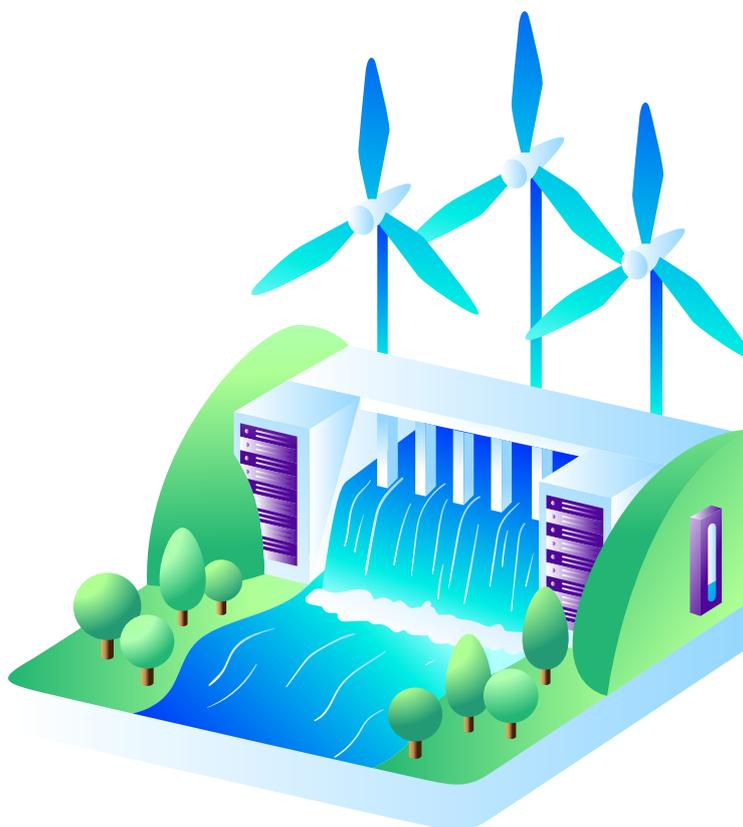
Source : Scaleway

La hausse de la consommation électrique de l'année 2020 est causée par l'augmentation du nombre de serveurs cette année-là. Elle est suivie d'une baisse en 2021, due aux nombreuses optimisations liées à l'ASI (Alimentation sans interruption) et à la température des salles.

Il est très important de suivre notre efficacité énergétique. Cependant, nous voulons en faire plus et élargir l'analyse de l'efficacité de nos datacenters à d'autres ressources, dont l'eau.

# L'eau

Le WUE (Water Usage Efficiency) est calculé en divisant la consommation en eau d'un datacenter par l'énergie consommée par les équipements informatiques. Chez Scaleway, nous sommes attentifs à l'utilisation d'eau au sein de nos infrastructures, c'est pourquoi nous avons renoncé à utiliser des tours de refroidissement depuis 2000. De plus, nous mesurons et publions le WUE de chacun de nos datacenters, ce qui n'est pas encore le cas de tous les acteurs de notre secteur. Le WUE moyen de nos datacenters a augmenté depuis 2021 par rapport aux années précédentes mais cela est dû à l'élargissement du périmètre de calcul, qui est maintenant beaucoup plus complet. Cependant, avec un WUE de **0,045**, nos datacenters restent très efficaces comparé au reste du **marché mondial**, qui atteint un WUE moyen de **1,8**<sup>(4)</sup>.



<sup>(4)</sup> Datacenterknowledge [en ligne] Disponible [ici](#)

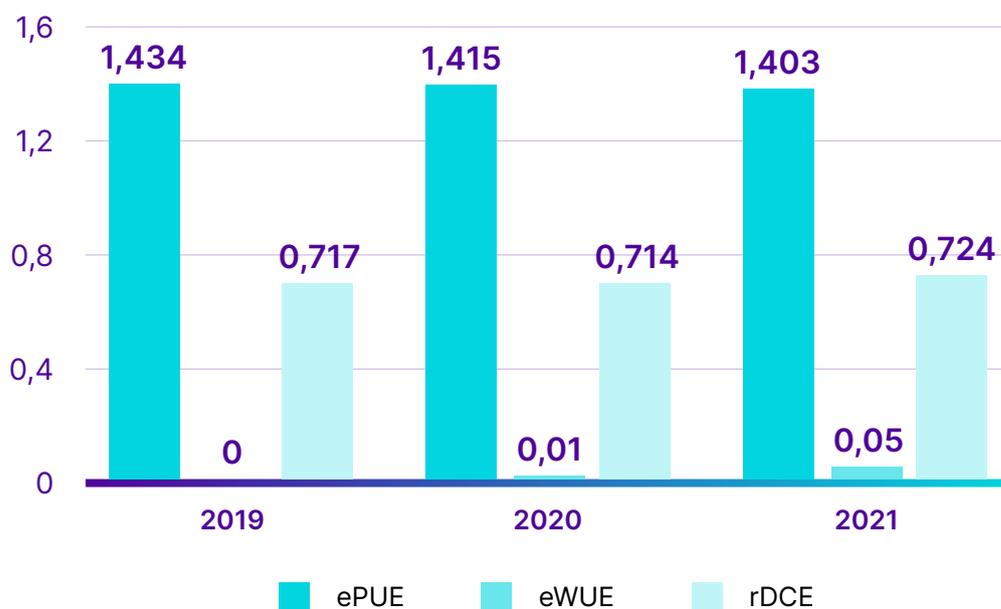
Dans le tableau ci-dessous, vous trouverez une synthèse de ces indicateurs pour chacun de nos datacenters, ainsi que des détails sur leur fonctionnement :

| Data center                | Certifications   | PUE         | WUE          | Source d'énergie                                   | Système de refroidissement  |
|----------------------------|--|-------------|--------------|--|---|
| <b>DC2 - PAR1</b><br>Paris | ISO27001<br>ISO50001<br>HDS 1  | <b>1,50</b> | <b>0,012</b> | 100 %<br>hydraulique<br>Garantie<br>d'origine (GO) | Système d'eau réfrigérée  |
| <b>DC3 - PAR1</b><br>Paris | ISO27001<br>ISO50001<br>HDS 1<br>Code of conduct                     | <b>1,39</b> | <b>0,028</b> |  | Free cooling indirect<br>avec un système d'eau<br>réfrigérée haute<br>température<br>en circuit fermé |
| <b>DC4</b><br>Paris        | ISO27001<br>ISO50001<br>HDS 1  | <b>1,50</b> | <b>0,603</b> |  | EC (direct) à compresseur<br>variable (VRV)   |
| <b>DC5 - PAR2</b><br>Paris | ISO27001<br>ISO50001<br>HDS 1  | <b>1,23</b> | <b>0,206</b> |  | Free cooling direct<br>avec refroidissement<br>adiabatique  |
| <b>AMS1</b><br>Amsterdam   | ISO27001<br>ISO50001<br>ISO14001<br>ISO9001<br>PCI-DSS<br>SOC1 TYPE2 | <b>1,2</b>  | NA           |  | EC à système d'eau<br>chaude en circuit fermé   |
| <b>WAW1</b><br>Varsovie    | ISO9001<br>ISO27001<br>PCI-DSS                                       | <b>1,51</b> | NA           | 100 % éolienne<br>Garantie<br>d'origine (GO)       | Système d'eau réfrigérée<br>en circuit fermé  |

# Real Data Center Efficiency (rDCE)

## Scaleway's rDCE

Évolution 2019-2021



Nous ouvrons la voie en remettant en question les techniques traditionnelles de gestion et de refroidissement des datacenters. Au lieu de planter des arbres, nous préférons sortir des sentiers battus et innover là où l'impact est le plus grand, c'est-à-dire à la source.

La responsabilité environnementale du numérique doit se fonder sur ces piliers indissociables : l'efficacité de l'alimentation énergétique et des datacenters eux-mêmes, ainsi qu'une consommation respectueuse des ressources en eau.

Pour cette raison, nous avons créé en 2018 un indice appelé Real Data Center Efficiency (efficacité réelle du datacenter), que nous considérons comme notre indice d'efficacité le plus important. Le rDCE combine la performance énergétique et hydrique des datacenters.

Nous nous engageons à publier le rDCE de tous nos datacenters, dans le but de le réduire régulièrement par l'innovation et l'investissement. Nous invitons tous les acteurs du secteur à nous rejoindre dans cet effort de transparence.

Cette année, notre rDCE a connu une légère hausse car nous y avons ajouté le calcul plus rigoureux du WUE.

# Carbon Usage Efficiency (CUE)

Le CUE est un indicateur permettant de déterminer l'empreinte carbone du datacenter en divisant les émissions de gaz à effet de serre (en kg de CO<sub>2</sub>) dues à l'activité des datacenters par la consommation énergétique des équipements informatiques (en kWh). À l'heure actuelle, le CUE se limite aux émissions de scopes 1 et 2 (émissions directes et indirectes liées à la consommation énergétique).

En 2021, notre CUE moyen était de **0,075 kgCO<sub>2</sub>e/kWh** (calcul fondé sur le marché) ou **0,142** (calcul fondé sur l'emplacement).

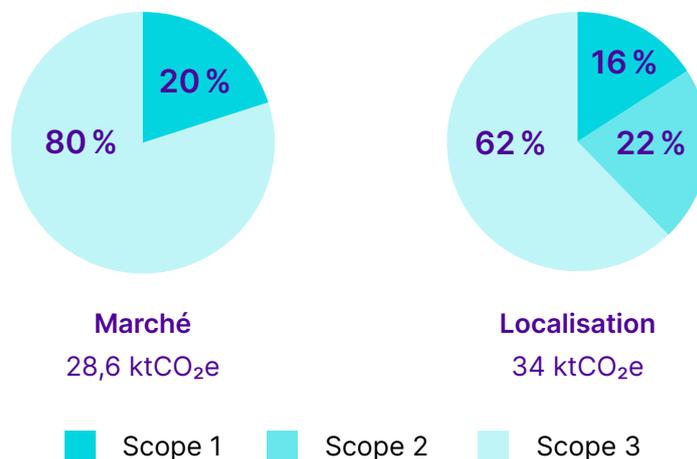


# Le bilan carbone de Scaleway

Ce n'est pas la première fois que Scaleway mesure son bilan carbone. Cette année, cependant, au lieu de suivre la méthode Bilan Carbone® comme pour notre [Rapport d'impact 2018-2020](#), nous avons calculé notre empreinte carbone 2021 selon le [GHG Protocol](#) qui propose deux approches: l'une basée sur le marché et l'autre basée sur la localisation.

## Analyse des émissions de GES

2021





### Explication du GHG Protocol sur les méthodes fondées sur la localisation / le marché

La méthode fondée sur la localisation reflète l'intensité moyenne des émissions sur les réseaux où l'énergie est consommée (principalement à partir des données du facteur d'émission moyen du réseau). La méthode fondée sur le marché reflète, quant à elle, les émissions provenant de sources délibérément choisies par les entreprises (ou l'absence de choix). Elle déduit les facteurs d'émission à partir d'instruments contractuels, c'est-à-dire tout type de contrat d'achat ou de vente d'électricité, signés entre deux parties, comprenant des certificats d'attributs énergétiques ou tous certificats d'attributs énergétiques dégroupés.

Tant que l'énergie renouvelable n'est pas produite ni consommée sur site, il est impossible de savoir si l'électron consommé est véritablement faible en carbone. C'est pourquoi nous avons décidé de suivre une méthode de calcul supplémentaire : la méthode fondée sur la localisation, que nous considérons d'une plus grande rigueur scientifique.

# Et ensuite ?

Selon les Accords de Paris, il est nécessaire de limiter la hausse des températures mondiales à 2°C, idéalement à 1,5°C d'ici 2100. Le Groupe Iliad, la société mère de Scaleway, vise à **atteindre la neutralité carbone pour les émissions de Scopes 1 et 2 d'ici 2035** et pour les émissions de Scope 3 d'ici 2050.

Scaleway a un rôle clé à jouer dans cet effort, d'autant plus que les datacenters sont à l'origine de 1% des émissions de GES mondiales liées à la consommation d'énergie (source: **IEA**, 2022). Voici quelques unes des actions concrètes par lesquelles nous contribuons aux engagements environnementaux du Groupe Iliad :



Garantir la haute performance environnementale de nos datacenters;

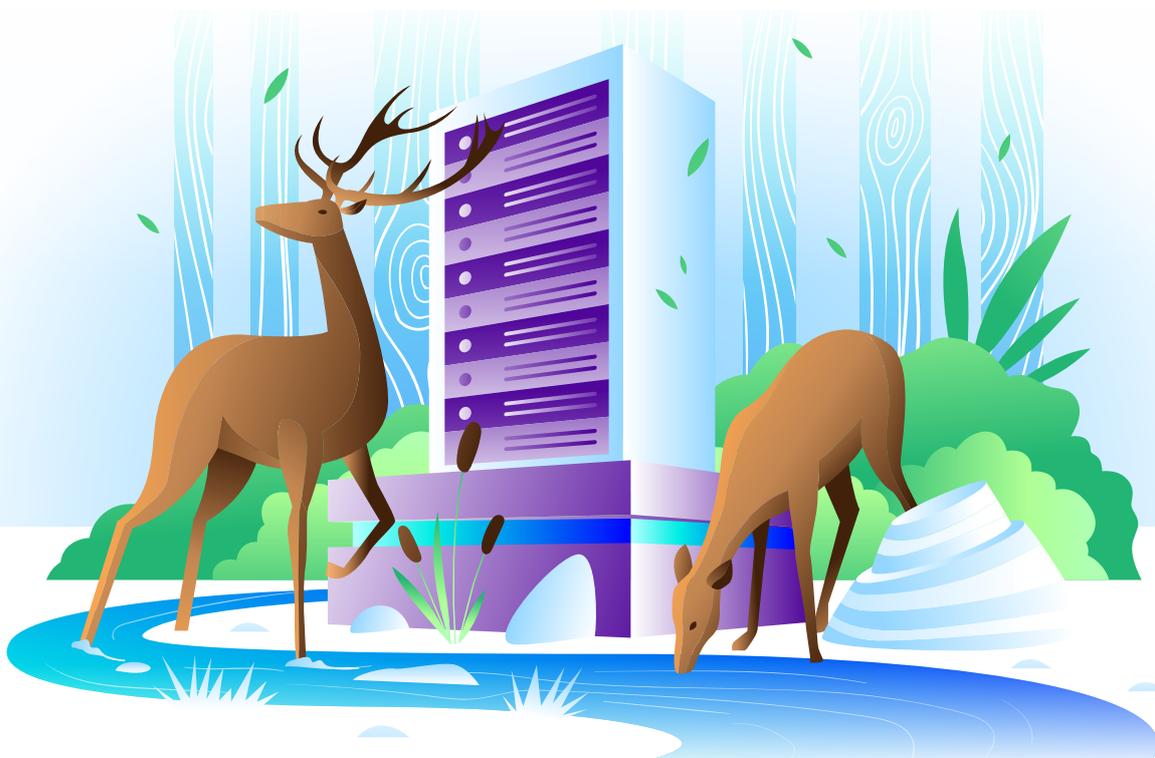


Déployer une politique d'approvisionnement responsable;



mettre en place un système de traçage de notre performance climatique (pour la communiquer grâce à des indicateurs clés).

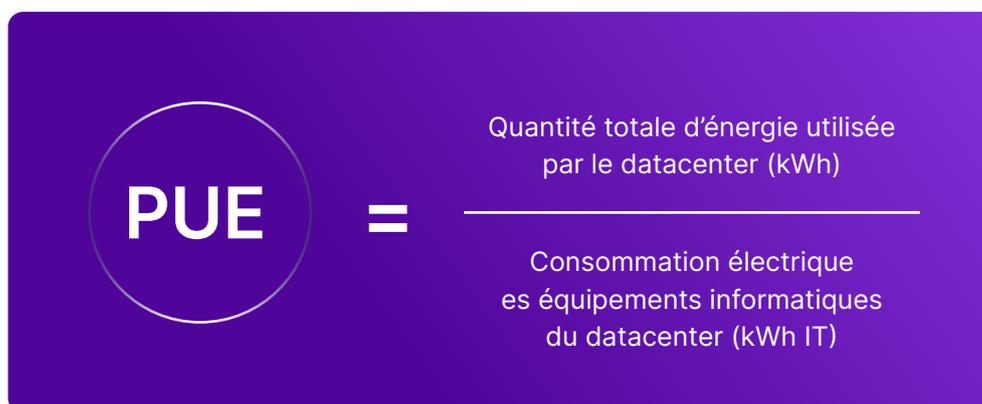
Scaleway est fier d'être un pionnier dans la lutte pour limiter l'impact de notre secteur sur la planète. En effet, depuis 2012, nous avons remplacé la climatisation dans nos datacenters par une solution naturelle: le free cooling. À partir de 2022, nous continuerons d'innover dans ce domaine et d'encourager nos clients à nous suivre dans ce mouvement essentiel, en rendant les technologies cloud durables toujours plus accessibles et efficaces.



# Méthodologie et transparence

# PUE

Le PUE, l'indicateur de performance environnementale des datacenters le plus connu à ce jour, a été développé par l'organisation **The Green Grid**. Depuis 2016, cet indicateur est défini et encadré par la norme ISO/IEC 30134-2 et fournit des informations sur l'efficacité énergétique globale d'un datacenter. Il est calculé selon la formule suivante :

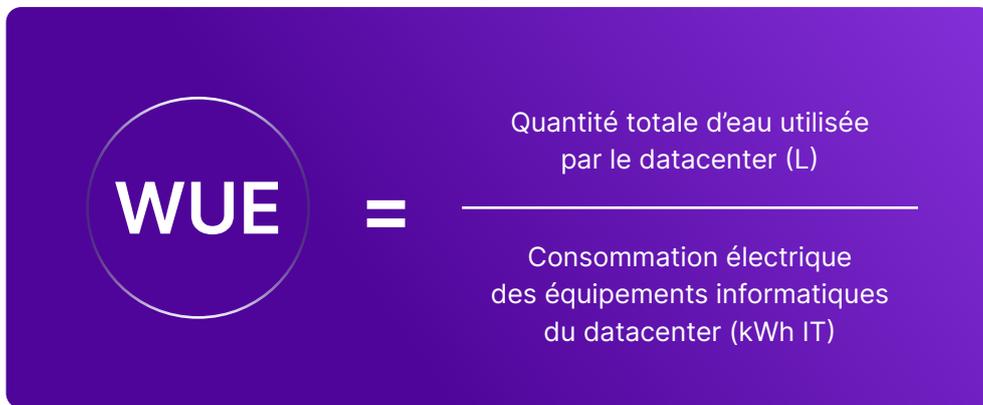
Le diagramme présente la formule du PUE sur un fond violet. À gauche, le terme 'PUE' est inscrit en blanc à l'intérieur d'un cercle blanc. À sa droite se trouve un signe d'égalité '='. Ensuite, une fraction est représentée : le numérateur est 'Quantité totale d'énergie utilisée par le datacenter (kWh)' et le dénominateur est 'Consommation électrique es équipements informatiques du datacenter (kWh IT)'. Une ligne horizontale sépare le numérateur du dénominateur.
$$\text{PUE} = \frac{\text{Quantité totale d'énergie utilisée par le datacenter (kWh)}}{\text{Consommation électrique es équipements informatiques du datacenter (kWh IT)}}$$

Plus le PUE est proche de 1, plus le datacenter est efficace en termes d'énergie. Pour obtenir le PUE moyen de Scaleway, nous avons calculé le PUE moyen de chaque datacenter, pondéré en fonction de la quantité d'énergie consommée par le datacenter.

Cette année, la moyenne ne comprend que les datacenters que nous opérons en France, et qui représentent 97 % de l'énergie consommée par tous nos datacenters. N'étant pas seuls à opérer les sites d'Amsterdam et de Varsovie, nous n'avons pas été en mesure d'obtenir les données de consommation totale d'électricité pour ces sites. Les données que nous montrons pour ces sites nous ont été communiquées par nos prestataires, mais elles ne rentrent pas dans le calcul du PUE moyen de Scaleway.

# WUE

Le WUE représente la consommation d'eau d'un datacenter par kWh d'électricité consommée par l'équipement informatique. Il est calculé selon la formule suivante :


$$\text{WUE} = \frac{\text{Quantité totale d'eau utilisée par le datacenter (L)}}{\text{Consommation électrique des équipements informatiques du datacenter (kWh IT)}}$$

Pour obtenir le WUE moyen de Scaleway, nous avons divisé la consommation totale d'eau de tous les datacenters opérés en France par leur consommation électrique en lien avec les équipements informatiques. Les sites d'Amsterdam et de Varsovie n'entrent pas dans le calcul pour les mêmes raisons que celles expliquées dans le paragraphe sur le PUE.

# rDCE

Le rDCE est un indice développé par Scaleway pour suivre les performances énergétique et hydrique combinées des datacenters. Comme expliqué précédemment, il est basé sur la pondération du PUE et du WUE moyens en fonction de la répartition des usages de chacun. Il est calculé selon la formule suivante :

$$\text{rDCE} = \frac{\text{PUE moyen} + \text{WUE moyen}}{2}$$

Nous considérons cet indicateur comme le plus important de tous car il permet de distinguer les datacenters qui ne sont efficaces que pour un type de ressource (l'électricité ou l'eau) d'un datacenter réellement efficace. Les sites d'Amsterdam et de Varsovie n'entrent pas dans le calcul pour les mêmes raisons que celles expliquées dans le paragraphe sur le PUE.

# CUE

Le CUE a également été proposé et développé par The Green Grid. Il a pour but d'établir la performance climatique des datacenters en déterminant les émissions directes de gaz à effet de serre (en kg d'équivalent CO2) due à la consommation énergétique du datacenter par kWh d'électricité consommée par l'équipement informatique.


$$\text{CUE} = \frac{\text{Total des émissions causées par l'énergie totale consommée par le DC (kgCO2e)}}{\text{Consommation électrique des équipements informatiques du datacenter (kWh IT)}}$$

Cet indice est donc intimement lié au PUE et à la part d'énergie renouvelable dans l'alimentation du datacenter.

# Empreinte carbone

Cette année, l'empreinte carbone de Scaleway a été calculée selon la méthode du **GHG Protocol**.

## **Bilan Carbone® ou GHG Protocol : quelles différences ?**

Le GHG Protocol est la méthode de calcul de l'empreinte carbone la plus utilisée dans le monde et a donné lieu à la norme ISO 14064-1: 2006. Il permet de comparer facilement les évaluations d'émissions de gaz à effet de serre et de les communiquer dans le monde entier. Le GHG Protocol est compatible avec la norme ISO 26000 CSR et avec les certifications ISO 14001, ISO 9001 et ISO 14064.

La méthode Bilan Carbone® est la plus répandue en France. Elle est plus exhaustive et exigeante en ce qui concerne la réduction des émissions.

Pour déterminer si l'énergie achetée par les entreprises provient de sources durables, le GHG Protocol accepte deux méthodes, une fondée sur la localisation et l'autre sur le marché. La méthode Bilan Carbone®, elle, n'accepte que les évaluations fondées sur la localisation.

Pour calculer les émissions, nous avons utilisé plusieurs bases de données spécialisées, comme Base Carbone (ADEME), la base de données de l'IEA (International Energy Agency) pour les mix énergétiques ou encore des bases de données privées pour obtenir des données portant sur les technologies numériques spécifiquement.

Scaleway utilise Reporting 21 pour calculer ses indicateurs environnementaux. Pour déterminer notre empreinte carbone, nous avons collecté, à l'aide de cet outil, certaines données d'émissions de GES (ou données d'activités) qui avaient déjà été calculées lors du bilan carbone du Groupe iliad.

# À propos de I Care

Cette synthèse, ainsi que le chapitre « Équité et Inclusion », ont été réalisées par I Care, en mettant à jour notre Rapport d'impact 2018-2020.

Les données contenues dans ce rapport ont été fournies par Scaleway. I Care a préparé ce rapport avec le plus grand soin et considère les informations qui s'y trouvent comme étant exactes. Cependant, I Care ne saurait être tenu responsable des dommages, pertes ou coûts entraînés par d'éventuelles omissions ou inexactitudes parmi les informations rapportées.

Cabinet de conseil en stratégie dans le domaine de l'environnement, nous accompagnons depuis 2008 les entreprises, les institutions financières et les organisations publiques dans leur transition vers une société à faible impact environnemental.

De la réflexion stratégique aux solutions opérationnelles, I Care propose des solutions innovantes sur une large gamme d'enjeux environnementaux avec pour objectif d'aider la société à évoluer vers une économie durable.





# Éthique et confiance

Rapport d'impact 2021

# Développer la confiance en l'écosystème tech Européen

Parce que Scaleway est en passe de devenir l'un des premiers fournisseurs cloud d'Europe, il est impératif que nos valeurs restent alignées sur celles de nos utilisateurs à chaque instant.

Si nos clients nous font confiance, c'est parce que nous respectons les valeurs européennes d'ouverture, de transparence et de protection des données, d'où des réactions très positives à notre départ de GAIA-X,

à la suite de son éloignement par rapport à ces valeurs. En 2021, nous avons vu le taux de satisfaction client augmenter de 7,3 % par rapport à 2020. Cette confiance se justifie également par notre engagement à payer nos prestataires sous 45 jours et par le taux de disponibilité de notre infrastructure, qui est de 100 %.

Mais nos réussites ne sont pas toutes quantifiables. En 2021, nous avons consacré encore davantage d'attention aux besoins des startups européennes. Notre objectif à moyen terme est de devenir leur fournisseur cloud de référence, leur cloud of choice, pour ainsi dire.

Nous pouvons mentionner, par exemple, **la startup Familink**. Spécialisée dans le partage de photos, elle est passée d'AWS à Scaleway pour placer ses données et celles de ses clients sous la protection de la législation européenne.

Nous ne cessons pas d'investir dans l'avenir de la souveraineté numérique de l'Europe. Un de nos grands succès a été le lancement du programme Cloud Builder Launchpad en 2021. Désormais, chaque année, nous allons recruter environ 20 développeurs juniors (dont la moitié seront des femmes) et leur apprendrons à construire le cloud européen. De même, nous continuons à créer des partenariats avec les écoles d'ingénieurs en informatique grâce à notre programme Academia, pour former les développeurs de demain directement sur leur lieu d'apprentissage. Enfin, nous poursuivons notre programme Open Source, qui témoigne de notre engagement en faveur de la transparence à chaque étape du développement.

Nous parlerons plus en détail de nos engagements à la suite. Comme vous le verrez, en 2021 et dans les années à venir, Scaleway ne fera que renforcer son engagement d'établir une relation de confiance avec ses partenaires.

**Liam Boogar-Azoulay**  
Chief Revenue Officer



//  
**Si nos clients nous font  
confiance, c'est parce que  
nous respectons les valeurs  
européennes d'ouverture,  
de transparence  
et de protection des données //**

**Liam Boogar-Azoulay**  
Chief Revenue Officer

# L'éthique et la confiance à Scaleway

Comprendre pleinement les notions d'éthique et de confiance, qui sont au fondement des politiques de RSE, peut s'avérer délicat. Les indicateurs les plus utilisés diffèrent de façon significative de secteur en secteur, ce qui rend la comparaison et les analyses encore plus complexes.

Nous avons décidé de consacrer ce pilier de notre Rapport d'impact au volet « Éthique et confiance » de la politique RSE de Scaleway, en présentant les mesures que nous avons prises dans ce domaine. Cette section est à lire à la lumière du pilier environnemental de notre rapport, afin de mieux comprendre les actions que nous avons menées pour l'environnement. Nous avons divisé les actions ayant un impact majeur sur nos collaborateurs, nos clients et nos fournisseurs en trois catégories :



La mise en place de chartes et de codes ;



Nos engagements envers nos clients et fournisseurs ;



Nos garanties opérationnelles, notre gouvernance et notre conformité.

Chez Scaleway, nous continuons à travailler sur les **Objectifs de développement durable** suivants, tirés des 17 fixés par l'ONU :

**8 TRAVAIL DÉCENT  
ET CROISSANCE  
ÉCONOMIQUE**



- Acheter de façon responsable, en soutenant les actions contre le travail des enfants, en respectant les droits des travailleurs et en nous assurant que notre croissance financière se traduise en emplois corrects et gratifiants ;
- Soutenir les fournisseurs en difficulté (pendant la pandémie de COVID-19) ainsi que l'entrepreneuriat (Programmes Startup).

**12 CONSOMMATION  
ET PRODUCTION  
RESPONSABLES**



- Opter pour des fournisseurs dont les processus sont éco-responsables ;
- Assurer les garanties opérationnelles, la gouvernance et la conformité ;
- Former et sensibiliser aux approches responsables (développement durable).

## Indicateurs de confiance clients

2021



Source: Scaleway

## Satisfaction des clients

Évolution 2018-2021



### Méthode de notation

Le client est invité à la fermeture d'un ticket de support à donner une note entre 0 et 5.

Source: Scaleway

# La mise en place de chartes et de codes

# Code éthique

Nous avons conscience que les actes ont plus de poids que les paroles. Nous avons donc engagé des actions visant à rassembler des preuves concrètes attestant de la mise en place de notre Code éthique et de nos valeurs.

Par exemple, nous ne travaillons qu'avec des fournisseurs dont les approches sont responsables. Nous avons donc commencé dès 2020 à exiger des bilans de production pour chaque composant que nous achetons pour nos produits et services, afin d'analyser l'impact de la production d'équipement sur l'environnement, le cycle de vie du produit et la conformité aux lois concernées (RGPD, DEEE, Directive RoHS, loi Sapin II). Ce rapport prend la forme d'un questionnaire qui est soumis aux fournisseurs.

Pour que notre entreprise n'ajoute pas aux problèmes sociaux et humains de notre société actuelle, nous prenons des mesures fortes de surveillance de l'impact de notre chaîne de valeur et de nos modèles logistiques (transport d'équipement, emballage, recyclage) dans leur intégralité. Cela nous permet d'éviter d'avoir recours au travail forcé ou au travail des enfants, tout en veillant à notre impact environnemental<sup>(1)</sup>.

## Code éthique



Les collaborateurs de Scaleway se réfèrent au **Code éthique** du Groupe Iliad, la société mère de Scaleway. Ce code indique le comportement à adopter dans le cadre des relations professionnelles et aide les employés à répondre aux questions concernant le Code éthique.

<sup>(1)</sup> Rapport d'impact sur les engagements éco-responsables de Scaleway.

Jusqu'à aujourd'hui, nous avons toujours évolué en fonction de la demande croissante et de l'expansion des besoins du marché. Désormais, nous voulons travailler autrement, de façon à rester fidèles à nos engagements et à nos valeurs. Nous avons donc :



Mis en place une Charte achats responsables dans le respect de nos engagements RSE ;



Fini de classer nos fournisseurs (par volume et fréquence de commandes, etc.) fin 2021 ;



Établi un Code éthique s'appliquant à tous nos employés en contact direct avec nos fournisseurs et tiers ;



Fait en sorte que ces mêmes employés valident une formation dispensée par le Groupe Iliad sur l'éthique, le respect, comment éviter les fautes professionnelles, etc. ;



Mis en place des formations spéciales RGPD (suivie par 99 % des employés de Scaleway) et à la cybersécurité (suivie par 97 % des employés) dans le cadre des programmes de formation du Groupe Iliad.



# Nos engagements envers nos clients et nos fournisseurs

# Travailler avec des clients

Travailler avec des clients et fournisseurs qui reflètent et respectent nos valeurs est pour nous de la plus haute importance. Pour nous assurer de toujours faire le bon choix, nous nous référons à notre Code éthique pour tout ce qui concerne la relation client. Cela s'applique aux clients de toutes tailles : des startups aux institutions publiques en passant par les PME, les midcaps et les grandes entreprises.

Le département Sales doit respecter non seulement notre culture d'entreprise, mais aussi le RGPD et les règles de confidentialité. Nous nous appuyons sur des accords de non-divulgence pour garantir la sécurité et la protection des deux parties.

Nous attachons beaucoup d'importance à nos clients et, parce que la transparence est une de nos valeurs clés, nous montrons ouvertement notre taux de satisfaction client, que nous cherchons constamment à améliorer. Ces résultats attestent de l'investissement de Scaleway dans nos services et dans le support client.

Entre 2018 et 2021, notre taux de satisfaction client a augmenté de 0,4 points, ce qui signifie que nous avons atteint une note de 4,4 sur 5.

Globalement, notre éthique de travail est similaire à celle de notre société mère, le Groupe Iliad. Nous avons reçu peu de lettres de relance et notre processus de paiement est fonctionnel et conforme à la législation en vigueur. Nous avons mis en place des processus et un système de veille afin d'assurer que tous nos fournisseurs soient payés sous 45 jours.

Nous organisons des réunions régulières avec nos fournisseurs les plus importants afin de les tenir informés de tous nos progrès dans le R&D, et pour leur présenter nos objectifs et notre feuille de route stratégique.

# Garanties opérationnelles, gouvernance et conformité

# Nos engagements

Dans une enquête de 2014, Gartner déclarait que la caractéristique la plus importante de la plupart des réseaux est la disponibilité. Aujourd'hui encore, la disponibilité<sup>(2)</sup> des datacenters est la priorité absolue. Pour cette raison, les garanties opérationnelles ne sont pas seulement un moyen pour nous de rassurer nos clients, elles servent aussi à établir clairement les responsabilités de chaque partie : celles de l'entreprise et celles des clients.

À Scaleway, nous nous engageons à produire des garanties opérationnelles qui recouvrent :



La continuité d'activité des infrastructures sur lesquelles s'appuient nos offres ;



La protection des données privées (dont les données personnelles) ;



La sécurité (logique et physique) de nos infrastructures.

Afin de protéger les données de nos clients, nous avons développé un outil en interne pour effacer, de façon hautement sécurisée, les données des disques durs destinés à être réutilisés ou recyclés. Nous utilisons un broyeur pour détruire tout disque dur ne pouvant plus être réutilisé ou recyclé. Nos clients peuvent demander à ce que leurs disques durs et/ou données soient détruits pour eux. Nous leur faisons alors parvenir un certificat de destruction.

L'accès physique à nos datacenters est conforme aux normes en vigueur. Par ailleurs, en vertu de la norme ISO 27001, nous auditons les fournisseurs intervenant dans nos salles informatiques.

En cas d'attaques par déni de service distribué (DDoS), des systèmes d'alertes et de détection d'impact sont activés. Les serveurs touchés sont alors immédiatement déconnectés pour assurer la protection des données.

La continuité de service dépend de l'offre choisie par le client. Par exemple, nos clients bénéficient d'un accès garanti aux machines virtuelles et, en retour, ils sont responsables de leur redondance et des plans de continuité d'activité.

<sup>(2)</sup> Andrew Lerner. (2014). Network Downtime. [en ligne] Disponible [ici](#)

Nous surveillons de près et mesurons le nombre d'incidents de calcul survenant sur une année donnée grâce à plusieurs indicateurs :



#### **Le temps de détection**

Le délai nécessaire pour détecter un problème ;



#### **Le temps de réaction**

Le délai entre le moment de l'alerte et celui où un membre de l'équipe support prend l'incident en charge ;



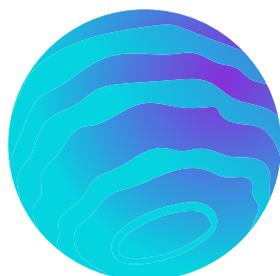
#### **Le temps de résolution**

Le délai nécessaire pour établir diagnostic et pour résoudre un problème immédiat.

Parce que nous sommes engagés à fournir des informations transparentes, nous avons mis en place des processus de gestion des incidents, de reporting des résolutions et de plans d'action. Nous avertissons systématiquement nos clients avant d'effectuer des actions, par exemple en cas d'incident, de maintenance, de réactivation des équipements, etc.

Nous vérifions également les certifications de nos fournisseurs, notamment SOC 2, CSA Star L2, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018:2015, PCI-DSS, ISO 9001 et ISO 50001. Ces certifications ont principalement trait à la sécurité (logique ou physique, de distribution des tâches) des infrastructures et au sein de ces dernières, mais aussi de la gestion de la qualité et de l'énergie.

Pour vérifier l'exactitude des déclarations de nos fournisseurs et constater leurs méthodes de travail, nous visitons les sites de production lorsque c'est possible, avant de nous engager.



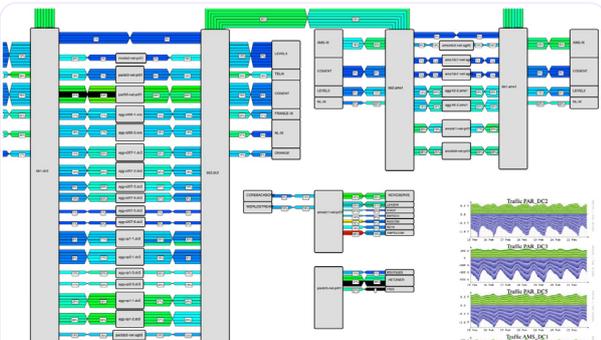
# Pour en savoir plus



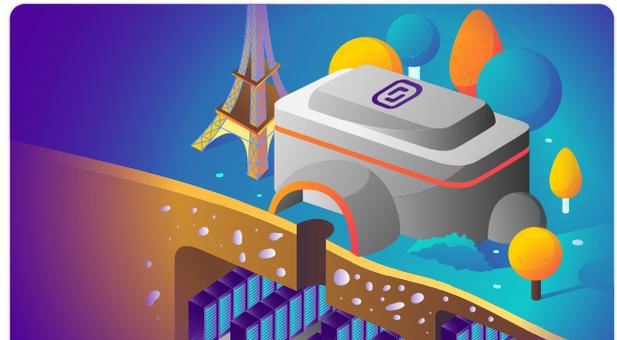
Nos engagements sécurité et résilience  
(sécurité physique, prévention  
des incendies, autres risques physiques)



Le statut de nos services



Le statut de notre réseau



Nos certifications, normes et standards

# À propos de Scaleway

Scaleway, premier fournisseur multi-cloud alternatif pour les startups et équipes répond aux besoins du marché mondial avec une offre de ressources de calcul qui est flexible, fiable, sécurisée, durable et au juste prix. Scaleway est l'un des rares acteurs en France et en Europe à posséder une maîtrise d'ouvrage et sans dépendances à trois niveaux: conception et opération de datacenters, infrastructure matérielle / infrastructure logicielle, IaaS et PaaS. L'écosystème de cloud public de Scaleway est basé sur les standards du marché pour faciliter son usage: compatible S3 ou Terraform, orchestrable via Kubernetes. Scaleway bénéficie d'une renommée croissante à l'international et compte des centaines de milliers de clients professionnels dans plus de 160 pays. Scaleway s'appuie sur six datacenters situés dans trois régions: à Paris (en France), à Amsterdam (aux Pays-Bas) et à Varsovie (en Pologne).

Scaleway a été créée en Europe, et comme notre siège social est en France, nous appliquons la loi française, dont la loi Copé-Zimmermann (2011), la loi Sauvadet (2012), La loi pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes (2014), et la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel (2018), ainsi que des définitions juridiques telles que « égalité professionnelle », « diversité » et « invalidité ».

En savoir plus →



[scaleway.com](https://scaleway.com)