

**DOSSIER DE CANDIDATURE
AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE
2016**

I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Raison sociale : GROUPE APNOS

Statut : SAS

Date de création : 1990

Activité : Prestation de services informatiques

Territoires d'action : France métropolitaine et outremer

Filiales :

- Tetra Informatique (9 personnes)
- Pole Positioning (7 personnes)

Effectif : 16 personnes

Adresse : 390 avenue du maréchal Leclerc 59500 DOUAI

Téléphone : 03 27 94 30 20

Site Internet : www.apnos.net, www.tetra-informatique.com, www.polepositioning.fr

Contacts :

Alain SAVARY, Dirigeant, asavary@tetra-info.com, 06 11 49 09 09

Caroline GUICHET, Responsable Marketing et RSE, cguichet@polepositioning.fr, 03 27 94 52 51

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2013	1.568.729 €
Chiffre d'affaires HT	2014	1.687.506 €
Chiffre d'affaires HT	2015	Estim : 1.800.000 €
Résultat net	2013	52.116 €
Résultat net	2014	59.344 €
Résultat net	2015	Estim : 65.000 €

Bilan carbone : non

Bilan Gaz à Effet de Serre* : non concerné par la réglementation
μObligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Rapport RSE : non concerné par la réglementation

Prix et nominations : non

Certifications : non

Contexte et activité

Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle ?

L'aventure commence en 1990 avec la création de **Tetra Informatique** par ses deux dirigeants actuels, Alain Savary et Eric Jupin. Située au cœur du Douaisis et membre affilié du Réseau Euralliance's (1^{er} réseau de distributeurs et prestataires de services informatiques en France), Tetra Informatique a démarré son activité par le développement de logiciels de gestion, notamment sur des applications logicielles sur mesure répondant à des demandes très spécifiques des clients.

Dans un souci de répondre à la demande d'un nouveau client, l'activité s'est diversifiée en y ajoutant la vente de matériel informatique ainsi que les prestations d'installation, de maintenance et de dépannage. L'infogérance (la prise en charge complète du système informatique) est devenue une activité majeure de Tetra Informatique. Cette activité a permis également à Tetra Informatique d'ajouter les mairies et collectivités locales à la liste de ses clients.

La croissance de l'entreprise a continué vers la fin des années 90 avec l'arrivée d'Internet. Une nouvelle branche d'activité autour du référencement naturel s'est développée avec la création d'une nouvelle structure : **Pole Positioning**. L'activité de Pole Positioning consiste à développer la visibilité des sites internet sur les moteurs de recherche et notamment sur Google. L'objectif principal étant de proposer des solutions novatrices en accord avec les évolutions du web, et dans le respect des règles éthiques imposées par Google.

Tetra Informatique et Pole Positioning sont regroupés au sein du **Groupe Apnos**. Les deux sociétés travaillent en aménagement open space et au sein d'une gouvernance commune pour l'ensemble des collaborateurs. Après déménagement dans de nouveaux locaux plus fonctionnels fin 2010, la direction a pris le parti d'améliorer son organisation interne et de mettre en place une démarche RSE. Avec l'aide de la CCI de Douai et de leurs consultants, le groupe a suivi les programmes Dinamic et GPEC. Ces actions ont permis de modifier l'organisation de l'entreprise. La société est maintenant divisée en 3 Domaines d'Activités Stratégiques (DAS), chaque DAS comprenant de 5 à 7 collaborateurs avec un management

participatif par des coordinateurs. Ce mode de fonctionnement permet de privilégier le contact direct, l'écoute et le partage entre les collaborateurs.

Suite à cette réorganisation, l'engagement RSE s'est imposé comme une suite logique : une dynamique efficace de progrès sociétal en soutenant en parallèle rentabilité et société responsable. L'entreprise devient un acteur du bien commun.

Les **Domaines d'Activités Stratégiques** de Tetra Informatique et de Pole Positioning :

- **DAS1 Infrastructure** : vente de matériel, prestation d'installation et de maintenance, hotline, hébergement en mode cloud, VoIP, visioconférence, sauvegarde et protection des données.
- **DAS2 Education** : prestation de services et fourniture de logiciel pour collèges et lycées.
- **DAS3 Gestion** : développement de logiciels ERP : comptabilité, paye, suivi RH pour TPE, PME, associations (GEIQ). Création de sites internet (site vitrine et site e-commerce), hébergement, référencement naturel, webmarketing, campagne publicitaire en ligne, community management.
- **DAS transversale Formation** : formations aux logiciels de bureautique, réseaux sociaux, éducation, comptabilité et gestion, administration site internet.

Nos prestations :

- Gérer le système informatique de nos clients afin de leur permettre de se consacrer entièrement à leur activité.
- Proposer du matériel informatique **Green IT** au meilleur rapport qualité-prix et adapté au niveau et aux conditions d'usage du client.
- Assurer un accès non-stop à leur système informatique pour que leurs données et leurs applications métier soient disponibles sans interruption.
- Développer des logiciels et sites internet qui répondent à des besoins très spécifiques et qui soient de véritables outils à valeur ajoutée.
- Aider les clients à développer leur activité sur internet et à répondre au mieux aux attentes de leurs internautes.

Mission et valeurs

1) Quelle est votre mission ?

Mettre le système d'information au service de la performance et de la valeur ajoutée de l'entreprise.

1) Quelles sont vos valeurs ?

- ✓ Etre un modèle de bien-être au travail
- ✓ Etre innovant dans la durabilité sans casser la culture d'entreprise
- ✓ Etre éthique en mettant l'entreprise au cœur de la société civile et publique
- ✓ Etre acteur dans le développement économique local
- ✓ Etre moteur dans la transmission de nos valeurs vers nos parties prenantes

Parties prenantes

- **Actionnaires** : 2 associés M. Savary et M. Jupin
- **Salariés** : 16 personnes
- **Clients** : BtoB : PME, TPE, grands comptes, profession libérale, associations, collectivités locales.
- **Fournisseurs** : 80% régionaux totalisant 77 % de nos achats : matériels informatiques, data center, électricité 100 % renouvelable, sous-traitance...
- **Ecoles régionales (EPSI Arras, EFFICOM Lille), ARDAN (Actions Régionales pour le Développement d'Activités Nouvelles) et AFPA.**
- **4 sociétés ou associations** impliquées dans le recyclage et la valorisation des déchets :
 - **Les Compagnons de l'espoir** : donnent une deuxième vie aux textiles et mobiliers usagés (communauté Emmaus Auberchicourt)
 - **Société Theys Recyclable** (Cuincy) : recycle différents types de déchets (papier, carton, DEEE, etc.)
 - **Kassoumai** (Casamance) : association d'aide au développement technologique des écoles du Sénégal (récupère du matériel informatique obsolète)
 - **Valotik** (Sin le Noble) : valorise les déchets informatiques
- **3 Associations d'entreprises locales** :
 - **Douaisis Initiatives** : accorde des prêts d'honneur pour le développement de projets de jeunes entrepreneurs dans le Douaisis
 - **Club réussir** : associations d'entreprises du Nord et du Pas-de-Calais (agences situées à Douai, Lille, Lens et Valenciennes)
 - **Club TRI-AD** (Alain Savary est le vice-président) : fédère les acteurs économiques de l'Artois-Douaisis en lien avec la TRI(Rev3).
- Adhérent **Réseau Alliances**
- **Environnement (la Planète)**

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

- ⇒ **Economiques**
 - Assurer la durabilité de son activité économique en fournissant des biens et services de qualité et également créateurs de valeur pour l'ensemble des parties prenantes.
 - Contribuer au développement de l'économie et de l'emploi dans la Région et inciter les acteurs locaux à favoriser les entreprises géographiquement proches.
- ⇒ **Sociaux / Sociétaux**
 - Contribuer à la qualité de vie de ses collaborateurs.
 - Conduire des actions citoyennes et soutenir la société civile en favorisant la cohésion sociale et l'attractivité du territoire sur lequel elle est présente.

⇒ **Environnementaux**

- Respecter et protéger l'environnement notamment concernant la réutilisation et le recyclage des appareils informatiques et électroniques.
- Favoriser les fournisseurs impliqués concrètement dans le Green IT.
- Encourager ses parties prenantes à mettre en place des bonnes pratiques écoresponsables.

II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

1) Comment votre entreprise intègre la RSE dans sa stratégie ?

Dès le départ, l'Homme est au cœur de la stratégie de l'entreprise. Respecter l'Homme, le faire monter en compétences et favoriser son bien-être sont des moteurs pour Alain Savary.

En 2011, l'entreprise prend conscience de sa responsabilité envers ses autres parties prenantes.

Un **comité RSE** est créé composé d'Alain Savary (PDG) et de 4 salariés, coordinateurs relais de la politique RSE. Le comité RSE définit un plan RSE triennal s'inspirant des bonnes pratiques RSE.

Chaque plan triennal répond à un objectif fixé par le comité RSE. Des **tableaux de bord** reprenant les indicateurs permettent de mesurer l'atteinte de cet objectif.

En 2013, le dirigeant rédige une **charte Développement Durable** validée par le comité RSE et signée par l'ensemble des collaborateurs. Par cette charte l'entreprise et ses collaborateurs s'engagent à diffuser les valeurs qu'elle défend à ses parties prenantes :

- Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme et du travail dans leur sphère d'influence,
- Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement,
- Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement,
- Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Les missions du comité RSE sont de :

- ✓ Déterminer des objectifs à court et à long terme.
- ✓ Fédérer l'ensemble des collaborateurs dans l'esprit de l'entreprise.
- ✓ Communiquer en interne et en externe sur les réalisations et les projets de l'entreprise dans le cadre de la RSE.
- ✓ S'assurer que les nouveaux collaborateurs soient informés des engagements RSE et qu'ils signent la charte d'engagement individuel.

2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?

- Une réunion trimestrielle est organisée pour discuter de la situation de l'entreprise par rapport aux objectifs prévus et partager des idées. Elle est suivie d'un repas et/ou une activité.
- Des actions peuvent être mises en place directement par les membres du comité RSE. Une large place est accordée à l'autonomie et à la prise d'initiative.

3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?

Depuis 2013 l'entreprise mesure ses performances RSE grâce à un tableau de bord. Ce tableau de bord s'appuie sur les trois piliers de la RSE et permet de mesurer le suivi des objectifs par le biais d'une vingtaine d'indicateurs.

- Environnement : Gestion des déchets récoltés, efficacité énergétique, actions de sensibilisation...
- Social et Sociétal : Nombre de stagiaires accueillis, actions de mécénat, actions pour améliorer le bien-être au travail...
- Economique : chiffre d'affaires réalisé sur la région, mise en place de tableaux de bord, achats responsables...

4) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe et sur quoi communiquez-vous (ex. publication des résultats, CA...) ? Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ? Précisez vers quelle partie prenante

En interne :

- Affichage des résultats et réunions trimestrielles (performance RSE, Chiffre d'affaires global et par service)
- Communication par affichage et par mail sur le tri des déchets
- Visite de centre de tri des déchets pour les collaborateurs

En externe :

Les informations sur nos engagements et pratiques RSE sont intégrées à tous nos supports de communication (newsletter, plaquette, site web, réseaux sociaux). Plusieurs articles ont également été publiés dans l'édition locale de La Voix du Nord et de l'Observateur du Douaisis.

5) Avez-vous une démarche volontaire de partage de la valeur ? Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ?

- Primes de résultats par service (prime calculée selon les résultats collectifs du service).
- Nous n'intégrons pas de critères RSE dans la rémunération, cependant des soirées « incentives » sont organisées pour motiver les collaborateurs (soirée bowling par exemple).

Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	Non
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13^{ème} mois, ..) ?	Oui
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	Non
Proposez-vous un actionnariat salarié ?	Non

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

- **Accueil de stagiaires issus du dispositif ARDAN** (Actions Régionales pour le Développement d'Activités Nouvelles) **ou en formation à l'AFPA** (Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes)

→ Exemple : Bruno était gérant d'un magasin de vêtements. Il souhaitait changer de métier pour assouvir sa passion (le développement informatique). Grâce au dispositif ARDAN, Tetra Informatique l'a formé puis recruté en CDI.

- Implication des coordinateurs et des collaborateurs dans le recrutement.
- Lors du déménagement en 2010, nous avons modifié les locaux pour les mettre aux normes d'accessibilité 2015 de façon à être prêt à accueillir des personnes en situation de handicap.

○ **Répartition Homme-Femme**

	Femmes			Hommes			Total		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Effectif salarié au 31 décembre	1	2	2	14	14	14	15	16	16
Dont CDI	1	2	2	14	13	14	15	15	16
Dont CDD	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Cadre	0	1	1	11	11	12	11	12	13
Employé	1	1	1	3	3	2	4	4	3
Ouvrier	-	-	-	-	-	-	-	-	-

⇒ Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

⇒ Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **Emploi de personnes en situation de handicap**

Non, non concerné par la réglementation (*Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total*)

○ **Emploi des jeunes et des seniors**

	2013	2014	2015
Moyenne d'âge des collaborateurs	37.5	34.5	35
Effectif des CDI de moins de 25 ans	2	3	3
Effectif des CDI de plus de 50 ans	4	3	3

Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme.

1) Comment est organisé l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...) ?

- Le coordinateur de service participe à l'entretien d'embauche et accompagne le nouvel embauché. Il s'assure que celui-ci soit présenté à l'ensemble des collaborateurs, que son poste de travail soit prêt et fonctionnel le jour de sa prise de fonction, et l'informe des engagements RSE de l'entreprise.
- Un tuteur est nommé. Il accompagne le nouvel embauché lors de sa période d'essai. Celui-ci réalise un rapport d'étonnement à la fin de la période d'essai ou en fin de stage.
- Des locaux organisés en « open space » pour une meilleure immersion des collaborateurs au sein de l'entreprise.

2) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

Chez Tetra Informatique, le savoir-être prime sur le savoir-faire. L'entreprise favorise l'embauche de personne sachant s'intégrer et travailler en équipe tout en ayant une capacité à évoluer sur notre métier (plutôt qu'un expert solitaire).

Les formations internes correspondent à environ 10 % du temps de travail. Des formations externes sont dispensées selon les besoins.

	2013	2014	2015
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	2%	4%	3%

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

3) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

L'activité de l'entreprise n'engendre pas de risque particulier pour les collaborateurs. Les salariés ne sont pas amenés à manipuler des produits ou matières dangereuses, ni à travailler dans un environnement soumis à des règles de sécurité particulière. Aucun vêtement sécurité n'est nécessaire dans le cadre de notre activité.

4) Quels sont vos taux de fréquence et de gravité (Accidents du travail) ?

	2013	2014	2015
Taux de fréquence *	0	0	0
Taux de gravité**	0	0	0

*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

**Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

5) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

Le dialogue passe par les dirigeants et les coordinateurs de DAS. Les collaborateurs peuvent faire part de tout problème personnel ou professionnel pouvant affecter leur travail à leur coordinateur qui travaille en permanence avec eux et qui se trouve à moins de 10 mètres de leur poste de travail. Le coordinateur règle directement la demande ou en fait part aux dirigeants tout en assurant le suivi. En cas de blocage (jamais arrivé), le collaborateur peut rencontrer les dirigeants directement.

Une « boîte à idée » est mise à disposition dans les locaux. Tous les collaborateurs sont invités à y déposer leurs remarques et suggestions pouvant contribuer à améliorer leurs conditions de travail. Tout refus des dirigeants doit être justifié.

○ **Représentation du personnel**

	Oui	Non
Avez-vous :		X
- des délégués syndicaux ?*		X
- des délégués du personnel ?**		X
- un Comité d'Entreprise ?***		X
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?***		X

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

***obligatoire pour entreprise > 50 salariés

Pas de délégué du personnel car 2 entités de moins de 11 salariés.

6) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ? Comment votre entreprise est attentive à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

- Aménagement d'un **lieu de détente et de zones d'échanges** dans les locaux avec frigo, micro-onde, TV, console de jeux, putting green, ballon de basket....et à l'extérieur (pergola avec salon de jardin et barbecue).
- **Sorties et repas** organisés régulièrement par les dirigeants (bowling, restaurant, barbecue, etc.)
- Aménagement du **travail à distance** pour des situations exceptionnelles.
- Tolérance sur les horaires de pause du midi pour permettre une activité sportive.
- Véhicule de fonction adapté selon les besoins pour une utilisation dans le cadre privé.

7) Comment évaluez-vous la satisfaction de vos employés ?

- A travers une enquête de type 360 degrés et d'un entretien individuel annuel.
- Une boîte à idée où chacun peut proposer une idée pour améliorer les conditions de travail
 →Exemples : nouvelles chaises plus confortables, tapis de souris ergonomiques, carafe d'eau filtrante...)
- Des moments d'échanges et de dialogue entre les collaborateurs, les coordinateurs et les dirigeants autour d'un pot ou d'une pizza, à l'occasion de réunions informelles, d'anniversaires ou d'heureux événements.

	2013	2014	2015
Turn Over*	8%	7%	4%
Taux d'absentéisme	0.2	0.1	0.1

* (Départs année N + Arrivées année N)/2)/effectif moyen N-1) x100

→ **Le turn over de notre profession est en moyenne de 15 %**

→ **Le taux d'absentéisme de notre profession est en moyenne de 3,5%**

8) Quelle est votre politique de rémunération ? Et quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?

Une prime mensuelle de présentéisme est accordée aux collaborateurs à hauteur de €80 par mois.

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En-dessous	Egale	Au-dessus
Cadres		X	
Maîtrise		X	
Employés / Ouvriers		X	X

4) Environnement : Préserver la Planète.

1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (matières premières, eau, énergies)

- La totalité de notre besoin en électricité est couvert par de l'électricité 100% renouvelable depuis le 01 Mars 2016.
- Matériel informatique exclusivement labélisé Green IT
- Papier recyclé et certifié PEFC

2) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

En 2010, l'entreprise déménage dans un nouveau local à Douai. Plus grand, ce nouveau local permet à l'entreprise de mieux organiser le tri de ses déchets :

- **Mise à disposition de plus de 8 bacs à tri différents** : Papiers, cartons, DEEE, cartouches d'encre et toners, textile, verre, piles et batteries, ampoules... Les déchets sont entreposés dans une « ressourcerie » en attendant d'être envoyés en recyclage à la déchetterie. Les collaborateurs peuvent y déposer certains de leurs encombrants personnels. Nous prenons également les toners chez nos clients lors de nos visites. (sensibilisation et centralisation dans nos locaux)
- **Traitement et valorisation des déchets DEEE** : reconditionnement ou remise à neuf par une entreprise spécialisée (Valotik)
- **Réduction de la consommation d'électricité** : remplacement des ampoules halogènes par ampoules basse consommation ou des LEDs, programmation du chauffage.

⇒ **Baisse de 21% en valeur de la consommation entre 2013 et 2015**

- Tableaux de bord récapitulatif des domaines de dépenses
- Pour éviter les déplacements : 80% des pannes sont résolues à distance et nous organisation de vidéo-conférences.

3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années

Voir notre tableau de bord en annexe

❖ **GESTION DES DÉCHETS**

Pas de mesure de la quantité de déchets collectés. Mise en place de cette mesure en 2016.

❖ **RESSOURCES NATURELLES**

	Oui / Non	Mesures* Oui/Non	2013	2014	2015
Consommation d'eau					
Eau potable	Oui	Oui	49 m ³	47m ³	43 m ³
Eau pluie	Non	Non	-	-	-
Consommation d'énergie					
Electricité	Oui	Oui	58 000 kwh	52 000 kwh	47 000 kwh
Emissions de Gaz à Effet de Serre	oui	non	-	-	-

*précisez les unités

Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise ?

Non, mais les collaborateurs sont encouragés à tenir compte de l'empreinte CO₂ et à faire bon usage de leur véhicule en pratiquant le co-voiturage lorsque cela est possible ou à utiliser les transports en commun.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

1) Qui sont vos fournisseurs ?

- Entreprises régionales (80%) et ayant entrepris une démarche dans le Green IT (informatique durable)
- Grossistes de matériels informatiques, hébergeurs de sites internet

2) Comment la RSE s'intègre dans votre démarche d'achats ?

Nous travaillons en priorité avec les fournisseurs situés dans la Région. Dans le cas des achats destinés à être revendus à nos clients, nous restons exigeants sur les labels **Green IT**, le **rapport qualité/prix**, la **qualité du SAV**.

Nous n'hésitons à faire marcher la concurrence si un fournisseur ne répond pas à nos exigences en termes de développement durable.

Nos relations avec nos fournisseurs s'accordent pleinement avec nos valeurs de fidélisation et de pérennisation des partenaires.

3) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?

Pas d'audit réalisé mais nous échangeons plusieurs fois par an avec nos fournisseurs sur leurs conditions de ventes.

Nous travaillons presque exclusivement avec des fournisseurs ayant engagé une démarche de développement durable.

4) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

Nous n'avons pas instauré de règles particulières vis-à-vis de nos concurrents. Nous fonctionnons en bonne intelligence avec eux et en proposant des services qui se démarquent le plus souvent des leurs.

Nous ne pratiquons pas le dénigrement ni le dumping de prix dans notre prospection. Nous pouvons également être amené à collaborer avec certains dans un souci de proximité géographique. Dans ce cas particulier nous pouvons faire appel au Réseau Euralliance's pour proposer au client/prospect un prestataire géographiquement plus proche. Le Réseau Euralliance's est le 1^{er} réseau de distributeurs et prestataires de services informatiques en France.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Qui sont vos clients ?

BtoB : PME, TPE, grands comptes, profession libérale, associations, collectivités locales

En France métropolitaine et outre-mer et un client à l'étranger (Nouvelle-Zélande)

2) Comment fidélisez-vous vos clients ? et comment communiquez-vous auprès de vos clients ?

- Notre principal canal de communication est notre newsletter : une formule mensuelle pour faire connaître nos offres et nos actualités.
- Nous établissons également des **enquêtes de satisfaction** (1 à 4 par an)
→ Deux dernières enquêtes réalisées : l'une pour les utilisateurs de l'ENT Liberscol (enseignants et directeurs de collèges et lycées), l'autre pour les utilisateurs de l'ERP MadPER (GEIQ, groupements d'entreprises). Les enquêtes ont pu révéler une bonne satisfaction globale mais des petites lacunes notamment au niveau de la formation sur nos logiciels, jugée trop courte. La durée des formations étant assujettie au budget de l'entreprise qui en fait la demande, nous

prévoyons de mettre en place des formations en visioconférences qui permettraient de réduire les coûts et de palier à ce problème.

- **Pour sensibiliser nos clients, nous communiquons sur notre politique RSE** via notre site web et nos plaquettes.

Nous leur préconisons également des **solutions pour leur permettre de diminuer leur consommation d'électricité** avec notamment l'hébergement de serveur en cloud et la virtualisation de serveur (serveur hébergé dans un Datacenter plutôt qu'en local ce qui réduit ces consommations électriques et améliore la sécurité).

- Nous sommes à l'écoute des besoins de nos clients, notamment par le biais des techniciens qui lors d'une intervention ou d'une maintenance nous font part des lacunes matérielles ou logicielles.

Nous avons mis en place depuis plusieurs années un système de points de fidélité (Point Partner's) permettant de proposer de la prestation gratuite et des cadeaux en fonction du nombre de points récoltés.

Nous attachons beaucoup d'importance à la relation humaine et éthique avec le client, et à faire preuve de transparence sur nos prix et nos méthodes de travail.

3) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?

La sécurité fait partie intégrante du cahier des charges lors du développement d'un logiciel : au niveau technique avec les certificats de sécurité SSL liés à l'hébergement de site internet ou d'applications web. Au niveau législatif avec la déclaration auprès de la CNIL pour les fichiers contenant des données personnelles. Cette politique de sécurité est d'ailleurs obligatoire dans les Environnements Numériques de Travail utilisés par les collèges et lycées.

Nous communiquons également beaucoup avec nos clients pour les informer et les sensibiliser aux risques de piratage et de pertes de données sensibles par actes malveillants.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres) ? Quelles actions sociétales sont mises en place ?

2) Et comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

- 68% des collaborateurs résident sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du Douaisis et 19% sur la Région.
- Tutorat actif pour les contrats en alternance et stagiaires.
- **Engagement actif au sein d'associations orientées vers les entreprises** : Club Réussir, Douaisis Initiative, ARDAN. Alain Savary est engagé dans le fonctionnement de ces associations par un rôle consultatif (ARDAN, Douaisis Initiative) ou en tant que membre du bureau (Vice-président TRI AD)
- Réflexion commune autour du recyclage avec des entreprises locales.
- **Mécénat** : aide à la gestion du site internet et de son référencement pour la MRAP (Mouvement contre le racisme et pour l'amitié entre les peuples), et l'IRCL (Institut pour la Recherche sur le Cancer de Lille).

- Resto du cœur : dons de denrées alimentaires par les salariés.
- Les collaborateurs volontaires peuvent donner leur sang pendant leurs heures de travail.

III-FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

Qu'est-ce qui permet la réussite de votre démarche (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

La réussite de la démarche réside essentiellement dans ce qui fait la force de l'entreprise depuis sa création : ses valeurs humaines et sa volonté permanente d'innover.

Les dirigeants de l'entreprise sont les premiers relais de ces valeurs et on a cœur de les transmettre à leurs collaborateurs afin d'impliquer ceux-ci dans la vie de l'entreprise. Être à l'écoute des salariés, être à l'écoute des clients, être à l'écoute de son environnement sont les clés qui permettent à l'entreprise de progresser.

Le facteur de réussite est la reconnaissance de nos clients et des médias sur la démarche entreprise. La société est souvent citée à titre d'exemple dans la presse locale pour son engagement RSE.

Difficultés rencontrées

Les principaux obstacles rencontrés viennent de la difficulté de mobiliser et sensibiliser les parties prenantes. Le discours évolue mais le message n'est pas toujours entendu. Ce manque d'implication se voit notamment au travers du travail effectué par Alain Savary par le biais du Club TRI-AD. Les tentatives pour fédérer un grand nombre de PME locales autour de la RSE n'ont pas eu tous les résultats escomptés. L'implication des collaborateurs en interne est réussie pour une grande majorité mais elle reste plus mitigée pour une minorité sur le pilier environnemental synonyme de contrainte. Sur ce pilier, la communication interne doit être encore appuyée et suivie pour clarifier les objectifs. Il reste à prouver par le biais des indicateurs et des tableaux de bord qu'elle est globalement créatrice de valeur pour l'entreprise.