

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE

I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Raison sociale : DECIMA

Statut : SARL

Date de création de l'entreprise : 1956

Activité : Electricité courants forts et courants faibles, télécoms, informatique, génie civil, ingénierie, immobilier.

Territoire d'action : National

Filiales :

- SARL PARITELEC
- SARL VITAL EQUIPEMENT
- SARL DECIMA DATA CENTER
- SARL DECILOC
- SARL ARAMYS

Effectif : 152 personnes

Adresse : 4 Rue François Hennebique BP 30051 62052 SAINT LAURENT BLANGY

Téléphone : 03 21 60 61 62

Site Internet : www.decima.fr

Contacts :

Frédy DECIMA	Gérant	fdecima@decima.fr	0321606162
Jérôme DECIMA	Responsable TIC	jdecima@decima.fr	

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2012	15 513 855 €
Chiffre d'affaires HT	2013	19 374 897 €
Chiffre d'affaires HT	2014	21 109 795 €
Résultat net	2012	1 349 315 €
Résultat net	2013	1 585 051 €
Résultat net	2014	1 924 657 €

Bilan carbone : oui en 2010

Bilan Gaz à Effet de Serre* : non concerné par la réglementation ; les émissions de gaz à effets de serre sont suivies pour les nouveaux bâtiments dans le cadre du monitoring énergétique, en temps réel, des installations (aspect énergétiques significatifs)

**Obligatoire pour les entreprises >500 salariés*

Rapport RSE : non ; projet en 2017 en phase avec l'ISO 26000 (*non concerné par la réglementation*)

Prix et nominations :

- Trophées 2014 de la Performance Environnementale, catégorie Energie
- 1er Prix Moniteur de la Construction 2008 - Catégorie Electricité et Génie Climatique - pour le Nord-Pas de Calais – Picardie – Champagne (Décembre 2008)
- Prix d'Action Citoyenne Alliances, pour la Responsabilité Sociale et Environnementale (Décembre 2007) nominé
- 1er prix WEB'Trophées de l'Artois pour le meilleur contenu du site Internet (mars 2002 et mars 2004)
- 1er prix France Télécom – Grand trophée de la relation Clients par téléphone (novembre 2002)

Certifications :

- ISO 9001
- ISO 50001
- En cours : ISO 14001, 27001, 27002 et HDS (Hébergement de Données de Santé)

Contexte et activité

1) Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle (contexte légal, pratiques habituelles du secteur, du territoire, ...) ?

Créée en 1956 à St Laurent-Blangy, Décima est une entreprise familiale ancrée dans le paysage économique de l'Arrageois. Alors qu'autrefois prédominaient les métiers d'électricien courant fort - courant faible et les métiers de téléphoniste, aujourd'hui se sont ajoutés les métiers d'informaticien, d'opérateur télécom et d'hébergeur en centre de données informatiques.

Avec ses 152 salariés, Décima se démarque par sa polyvalence. Son expertise dans de nombreux domaines lui permet d'intervenir de manière transversale et de fournir une prestation complète. Le groupe Décima est composé de trois sociétés : Décima, Paritelec et Aramys divisées en plusieurs pôles.

- **Pôle énergie** : prestations classiques d'un électricien et mise en œuvre des technologies « Smart Grids » ou Réseaux Intelligents.
- **Pôle infrastructure** : gestion intégrée des infrastructures courants forts et courants faibles, et gestion intégrée des infrastructures génie civil, associée aux installations.

- **Pôle facilities** : propose à ses clients qui travaillent soit avec plusieurs sociétés du groupe, soit avec plusieurs pôles de référence, un interlocuteur global unique, des process spécifiques et des équipes transversales dédiées.
- **Pôle télécom et informatique** : solutions d'interconnexions de sites, des liaisons vers internet, des solutions de téléphonie fixe et mobile ainsi que l'hébergement de systèmes informatiques dans les datacenters.
- **Pôle ingénierie composé de trois équipes**
 - o un bureau d'étude et de conception,
 - o un cabinet de conseil spécialisé dans les problématiques télécoms et énergie,
 - o un service d'ingénierie informatique spécialisé en infrastructures réseaux et télécom.
- **Pôle Immobilier** : propose la location de bureaux privatifs ou d'espaces de stockage en box privatifs.

En 2012, Décima rachète l'entrepôt voisin de ses locaux pour en faire « l'Entrepôt Numérique ». Il héberge des serveurs informatiques d'entreprises ainsi que des bureaux.

En 2013, Décima décide d'installer un datacenter¹ de secours dans une poudrière Vauban de la Citadelle d'Arras appelé « la Poudrière Numérique » et crée des espaces de bureaux disponibles à la location, dont un espace de coworking - le « Foyer Numérique » - dans un bâtiment situé à proximité.

Loin de constituer une dispersion des capacités et ressources de l'entreprise, cette large palette de métiers autorise maintenant Décima à devenir un acteur fiable et réactif dans le domaine des « smart grids », c'est-à-dire les réseaux énergétiques intelligents, et donc d'entrer de plein pied dans la Troisième Révolution Industrielle.

Décima a un double projet socio-économique et ses valeurs ont besoin aujourd'hui d'un cadre formalisé pour s'incarner d'une façon « plus pilotée » dans ses activités. La RSE correspond parfaitement à cet objectif. Cette exigence implique d'être évalué ISO 26000 à l'horizon 2017.

2) Quelles sont les raisons pour lesquelles l'entreprise a initié cette démarche ?

Soucieuse de son environnement, l'entreprise s'est engagée en 2003 dans une démarche de développement durable, en rejoignant le groupe d'entreprises devant tester pour l'AFNOR le référentiel SD21000, socle expérimental de la norme ISO 26000. Il s'agissait d'élaborer un cadre pour identifier et dialoguer avec les parties prenantes, cerner le concept de responsabilité sociétale et valoriser les résultats obtenus.

¹ Centre de stockage d'informations numériques

Mission et valeurs

1) Quelle est votre mission ?

- ✓ Pour Décima, la notion de mission renvoie à ses métiers qui incarnent nécessairement ses valeurs ; à la façon dont l'entreprise les exerce, à sa raison d'être économique, à la satisfaction que l'entreprise procure à ses parties prenantes.

2) Quelles sont vos valeurs ?

Les valeurs de Décima sont le fruit du simple vécu de l'entreprise depuis sa création et constituent son ADN. Le choix de les formaliser tient au constat qu'elles constituent un capital immatériel à promouvoir et partager.

- ✓ Volonté de « durer au-delà de l'horizon », c'est-à-dire la capacité à s'adapter en permanence, dans un monde de plus en plus rapide et de moins en moins lisible. Cette capacité d'adaptation doit être revendiquée et partagée par tous au sein de l'entreprise. Les collaborateurs sont donc tous en alerte, à la fois pour détecter les changements, mais également pour fournir l'énergie nécessaire aux actions à mener.
- ✓ Décima veille en permanence à ce que la loyauté, le partage et l'équité fassent partie intégrante de la vie de l'entreprise, vis-à-vis de ses parties prenantes.
- ✓ « Il y en a plus dans plusieurs têtes que dans une seule ».
- ✓ « Promouvoir le bien-être » de ses collaborateurs.

Parties prenantes

- **Actionnaires** : l'entreprise est détenue à 100% par des membres de la famille Décima.
- **Salariés et leurs représentants (DUP)** : 152 collaborateurs.
- **Clients** : B to B à 80% avec des Grands Comptes nationaux (SNCF, RATP, EDF, ORANGE, LCL, Crédit Agricole), et à 20% avec de nombreuses PME & PMI dans le secteur tertiaire et industriel.
- **Partenaires** : confrères (groupement d'achats ou cotraitance dans le cadre d'appel d'offres).
- **Administration** : Médecine du travail.
- **Fournisseurs** : Matériels électriques – Télécom – Informatique – Gros Œuvre (95% d'Arrageois).
- **Banques** : Crédit Agricole, BNP, Crédit Lyonnais.
- **Les écoles et l'université** : Lycées – Collèges – Universités – CESI Arras.
- **Concurrence** : grandes entreprises nationales d'électricité.
- **Environnement**.

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

⇒ **Economiques**

- Evoluer dans un contexte où il faut maîtriser les risques auxquels l'entreprise fait face. Cela concerne la survie économique durable de l'entreprise, et un développement économique harmonieux basé sur l'innovation permanente.
- Quantifier les objectifs économiques à moyen et long terme, par le biais du dynamisme des collaborateurs, en relevant le nombre de projets transversaux menés sur ces thématiques.
- Proposer des services complets pour fidéliser la clientèle existante et attirer une nouvelle clientèle.

⇒ **Sociaux**

- Constituer une ligne de conduite pour le recrutement, la gestion des compétences et des talents, le maintien de l'employabilité, la diversité culturelle, la communication numérique, la lutte contre les discriminations, la santé et le bien-être, la gestion des risques.
- Formaliser le contrat moral implicite entre l'entreprise et ses salariés autour des questions de participation à la vie de l'entreprise et de participation à l'innovation.

⇒ **Environnementaux**

- Encourager les actions, qu'elles relèvent du cadre professionnel ou non.
- Réduire l'impact environnemental des bâtiments de l'entreprise en contrôlant et en améliorant leur efficacité énergétique.
- Proposer des services qui permettent aux clients de faire des économies d'énergies tout en réduisant les coûts.
- Favoriser le télétravail pour réduire les déplacements des salariés.

⇒ **Sociétaux**

- Formaliser et piloter la RSE devenue un enjeu stratégique majeur.
- Développer avec les partenaires et les concurrents des actions de cotraitance pour répondre à des marchés plus importants, et des actions de mutualisation en matière d'achats et de R&D.
- Développer avec les fournisseurs la « traçabilité RSE » des produits et services.
- Travailler avec les clients à intégrer leurs exigences RSE aux référentiels Décima.

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 ?

- La stratégie de l'entreprise est identique à beaucoup d'entreprises du même type. Elle se fonde sur un double projet socio-économique :
 - Constituer un patrimoine pérenne, transgénérationnel, pour les membres de la famille Décima.
 - Constituer un environnement économique fiable, durable, voire également transgénérationnel, pour le personnel de l'entreprise.
- Décima a toujours été consciente de ses responsabilités envers les générations actuelles et futures et confirme son engagement au travers de réalisations historiques : dépannage via Internet, télétravail des commerciaux via le V.P.N. (Virtual Private Network), et la géolocalisation des véhicules entre autres.

- Les actions de RSE font parties des usages courants, même s'ils ne sont pas encore totalement formalisés. C'est pourquoi, il convient pour l'entreprise d'intégrer totalement la RSE à sa stratégie pour mieux formaliser ces usages, de façon à mieux accompagner la transition.
- L'entreprise a mis en place des objectifs en matière d'ISO 26000, vis-à-vis du management :
 - o Unification des référentiels ISO déployés au sein du groupe.
 - o Mise en œuvre d'un reporting managérial basé sur les aspects qualitatifs des actions menées (les aspects quantitatifs sont déjà gérés) visant :
 - à maintenir l'efficacité économique de l'entreprise à moyen et long terme (intelligence économique),
 - à préserver et consolider sa réputation / e-réputation,
 - à préserver la qualité des relations avec ses parties prenantes.

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

- **Décima privilégie au maximum le travail en équipe.** La notion d'équipe s'entend de plus en plus au sens large, ce qui inclue les clients, les fournisseurs et les partenaires. Dans le même esprit, Décima peut entrer en participation minoritaire au capital d'entreprises avec lesquelles elle souhaite travailler en équipe.
- ➔ Décima est entré au capital d'Aramys, un ancien partenaire, à 25%. Aujourd'hui l'entreprise est complètement intégrée au groupe.

Moyens mis en œuvre :

- **Réunion mensuelle** du comité de direction qui compte 20 personnes représentant tous les services. Les décisions stratégiques, technologiques et d'évolution de l'entreprise sont retenues lors de ces réunions.
- ➔ Suite à une prise de décision avec le comité de direction, une première expérimentation sur les besoins clients en smart grid a été réalisée.
- **Journée Portes Ouvertes** : évènement annuel qui regroupe les salariés, les fournisseurs et les clients. L'objectif est de faire se rencontrer les clients ayant une problématique et de travailler ensemble pour trouver une solution.
- ➔ Les GMAO (Gestion de Maintenance Assistance par Ordinateur) qui contiennent l'historique de la maintenance, les plans et permettent des alertes maintenances, ont été élaborées lors d'une de ces rencontres.
- La **charte du Chesne** a été rédigée en 1997 par les 20 chargés d'affaires de l'époque qui se sont engagés à participer à tous les projets stratégiques de l'entreprise. La charte rassemble les 17 projets de développement de l'entreprise dans une même organisation. Ce sont des actions d'amélioration qui, lorsqu'elles sont industrialisées, sont intégrées pour une meilleure performance du service rendu aux clients et aux salariés. Chaque projet est suivi par 2 salariés et présenté à chaque CODIR tous les 3 mois. Les projets sont accessibles à tous les salariés en ligne, ils peuvent suivre leur évolution et les commenter.
- ➔ Moyens de communication internes et informatiques, mise en place du référentiel ISO 14001, fidélisation clients et salariés, Gestion du SAV...

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

Décima mesure ses performances au travers :

- De son **reporting managérial** qui permet de mesurer les aspects qualitatifs des actions menées.
- Des **référentiels ISO** grâce auxquels l'ensemble des informations relatives à la RSE sont suivies, en tant qu'objectifs d'amélioration avec indicateurs :
 - o 9001 pour les objectifs organisationnels (objectifs sociaux et sociétaux),
 - o 14001 pour les objectifs environnementaux (gestion des déchets, gestion de l'eau),
 - o 50001 pour les objectifs énergétiques (diminution des consommations),
 - o 27001 et 27002 pour les objectifs informatiques (mobilité du personnel).
- L'ISO 26000 qui sera mise en œuvre en 2017 aura pour double objectif de traiter les autres sujets RSE non encore abordés, puis de fédérer l'ensemble des référentiels entre eux.

4) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe ? Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ?

En interne :

- **Journal interne « Système D »** destiné aux salariés et publié tous les trimestres, co-rédigé par les services RH, marketing et production (supervisé par la direction). Avant d'être publié il est validé par le Comité de Direction.
- **Blog** de la société qui est une compilation des actualités présentes sur les réseaux sociaux.
- **Intranet Qualité** qui contient les notes d'informations, les dates d'anniversaire des collaborateurs, les résultats des enquêtes menées et les informations concernant décisions stratégiques.
- Toutes les décisions prises en CODIR sont affichées dans les agences ou publiées dans le « Système D ».

En externe :

- Site internet de l'entreprise.
- Articles dans différents journaux et magazines.
- Plaquettes distribuées à tous les visiteurs, mises à jour tous les 6 mois. Il en existe 6 versions différentes, en fonction des activités de l'entreprise.
- Page Facebook.
- Extranet accessible aux clients pour la consultation de leur compte ou encore l'accès à l'historique de la maintenance.
- Journée Portes Ouvertes, événement annuel qui regroupe en moyenne 300 personnes.
- **Décima communique sur ses actions et leurs impacts en termes de développement durable.** Du point de vue de l'entreprise, l'ensemble des actions menées sont importantes, qu'elles soient collectives ou individuelles. Si les actions collectives sont gérées par l'entreprise, l'entreprise incite les salariés, par le biais d'un concours annuel doté de prix financiers, à innover et mener des actions personnelles que ce soit dans un cadre professionnel ou personnel (action lié à la société civile).

- Les principaux clients sont sensibilisés aux démarches de RSE, dans le cadre d'obligations légales ou réglementaires. **L'effort de pédagogie de l'entreprise porte donc plus sur l'information des petites entreprises ou des particuliers** avec lesquels elle est en contact ou en relations commerciales. Voici quelques actions menées en ce sens :
 - ➔ Création fin 2005 au sein de l'entreprise, d'un **écomusée** qui met dans une perspective historique les technologies et usages de l'entreprise depuis sa création. Les enfants nés après 1994, n'ont pas connu un monde sans internet, sans téléphone mobile ou écran plat. Cet écomusée est un lieu d'échanges et parfois de réflexion, sur le monde en mouvement, facteur fondamental selon l'entreprise, des réflexions sur la RSE.
 - ➔ Permettre au grand public de **visiter un datacenter informatique** de dernière génération lors des visites de la citadelle organisée par l'office du tourisme d'Arras. Pour des raisons de sécurité, ce type d'installations ne se visite pas. Décima a donc innové en concevant un sas panoramique blindé, à l'entrée du datacenter qui permet au public de voir ces installations modernes.

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

Décima redistribue ses bénéfices en trois tiers :

- 1/3 pour les salariés.
- 1/3 pour les impôts.
- 1/3 pour les investissements et les actionnaires.
- Décima favorise la cooptation. Un salarié peut coopter une personne et recevoir une prime équivalente à 50% d'un mois de salaire du nouvel arrivant. A la fin de la période d'essai, si le nouvel arrivant est embauché, le salarié reçoit la 2nd moitié de la prime
- Prime d'affaire : pour une installation, octroi d'une prime de 1% du CA (pour un ancien client) et de 2% du CA pour un prospect
- **Intéressement des salariés au résultat**
- Des **critères RSE** sont intégrés dans la rémunération et des **challenges** récompensent les salariés :
 - **Challenge chauffeur** : celui qui conduit de la meilleure manière, en économisant le carburant et en maintenant son véhicule le plus propre
 - **Challenge qualité** :
 - Amélioration du système qualité
 - Diminution des réclamations clients
 - Diminution du nombre d'accidents corporel
 - Diminution des non-conformités
 - **Challenge éthique** : pour les salariés qui s'impliquent dans une démarche sociétale tout en mettant l'entreprise en valeur
 - **Challenge économie** : récompense le salarié qui a la meilleure idée pour faire réaliser des économies à l'entreprise
- Les prix sont remis lors d'un événement avec tous les salariés en période de Noël sous forme de bons d'achats.

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

1) 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...)

- Décima est signataire de la **Charte de la Diversité** depuis janvier 2014. Une procédure de gestion anonyme (noms, et rue ou ville) des CV reçus par la DRH a été mise en œuvre dans ce sens.
- Un travail est actuellement mené sur le référentiel proposé par le Manifeste de l'Entreprise Responsable (sous le référentiel ISO 26000).

○ **Répartition Homme-Femme**

	Femmes			Hommes			Total		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Effectif salarié au 31 décembre	5	6	7	131	141	145	136	147	152
Dont CDI	5	6	7	102	109	108	107	115	115
Dont intérimaires	0	0	0	28	30	35	28	30	35
Dont contrats en alternance/stage/contrat pro	0	0	0	1	2	2	1	2	2
Direction	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Cadre	0	0	0	4	4	4	4	4	4
Employé	4	5	6	26	26	27	30	31	33
Ouvrier	1	1	1	100	110	113	101	111	114

- ⇒ *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**

- Les métiers de terrains sont soumis à des conditions très strictes qui ne permettent pas d'employer beaucoup de travailleurs handicapés. Décima fait donc appel aux ESAT Flavien, APRA et CGAT, situés à proximité de ses locaux, pour des produits d'entretiens ou des câblages de haut-parleurs.
- Un jeune issu de l'Ecole de la Deuxième Chance, atteint du syndrome Asperger, a été pris en stage.

	2012	2013	2014
Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH), y compris intérim et ateliers protégés	6%	6%	6%

Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ **Emploi des jeunes et des seniors**

Du fait de son organisation privilégiant la promotion interne, les seniors ont un rôle important et central dans l'entreprise. En ce qui concerne les métiers manuels, difficiles, Décima protège ses seniors notamment par l'aménagement des postes ou le recours à des outils mécanisés.

	2012	2013	2014
Moyenne d'âge des collaborateurs	45	44	43
Effectif des CDI de moins de 25 ans	4	2	5
Effectif des CDI de plus de 50 ans	38	34	35

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...) ?

Les nouveaux venus sont accueillis d'une façon pragmatique et néanmoins suivie. S'il leur est demandé de s'intégrer vite au style de vie des équipes, il est demandé dans le même temps au manager et aux collègues de travail d'être vigilant sur :

- La connaissance des **règles de sécurité** générales de l'entreprise et celles spécifiques au client et chantier auxquels ils sont affectés.
- La compréhension des règles précédemment évoquées et la pertinence de leur application.
- Les difficultés que peuvent connaître les jeunes en démarrage de carrière. Ces difficultés peuvent, le cas échéant, être externe à l'entreprise mais de nature à gêner l'intégration. Dans ce cas, le service RH, voire même la direction, prennent le relais en toute discrétion.
- L'entreprise dispose d'un **guide d'accueil** pour les nouveaux salariés sur les chantiers, contenant une présentation de l'entreprise, le système qualité. Un autre livret d'accueil sur la sécurité est en cours de rédaction.
- L'entreprise met en œuvre des dispositifs de **tutorat** dès l'embauche d'un nouveau salarié débutant. Ce tutorat, dont la durée dépend du métier, fait l'objet d'un rapport du tuteur à la fin de la période d'intégration.

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

- La promotion interne est un élément stratégique du management de l'entreprise. **La plupart des cadres sont issus de la promotion interne.** Pour ce faire, l'entreprise forme de façon permanente ses collaborateurs :
 - Formation aux nombreuses habilitations et certifications.
 - Formation pour maintenir son employabilité grâce aux formations aux nouvelles technologies ou nouveaux outils.
 - Formation de l'encadrement au management et à la conduite de projet.

- Le taux de formation est le double ou triple du minima réglementaire : 3274 heures de formations en 2014 dispensées à 152 des collaborateurs. Il s'agit principalement de formations constructeurs, secourisme, recyclage et d'une formation SNCF.
- Deux personnes ont également été formées au management de la sécurité des réseaux informatiques et télécoms.

	2012	2013	2014
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	2.06%	2.1%	2.58%

* 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 ?

- Décima est très impliqué en matière de santé, sécurité et prévention des risques, dans un souci de bien-être de ses salariés et de celui de ses clients qui ont des exigences très fortes en la matière.
 - Les formations ad hoc sont suivies chaque année par l'ensemble du personnel, les managers sont sensibilisés à ce sujet à chaque réunion de direction, sur la base des suivis par indicateurs.
 - En liaison avec la médecine du travail, l'entreprise participe activement à la lutte contre les addictions par des actions de sensibilisations, et diverses actions menées ponctuellement avec éthique et respect de la personne humaine...
- ➔ Ex : La médecine du travail intervient pour animer des formations relatives aux problématiques d'addiction.

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

	2012	2013	2014
Taux de fréquence *	18.64	78.99	28.54
Taux de gravité	0.1	2.18	1.22

*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 ?

- **Représentation du personnel**
 - Il n'y a pas de représentants syndicaux car aucun salarié ne s'est présenté aux élections.
 - La DUP se compose de 3 femmes et 7 hommes.

	Oui	Non
Avez-vous :		
- 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

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

Selon Décima, cette notion s'entend suivant deux axes : horizontal pour évoquer le « bien vivre » ; et vertical pour évoquer le « bien se comporter ».

- Le bien-être passe par la qualité des infrastructures dans lesquels travaillent les collaborateurs : bâtiments bien équipés et confortables, ergonomie des bureaux
 - ➔ Les bureaux sont paysagés et les éclairages adaptés. Le mobilier est remplacé tous les cinq ans et équipés de sièges ergonomiques et de double écran d'ordinateur pour le personnel administratif et les développeurs.
- Les salariés ont accès à des lieux de détente et à des cuisines aménagées. De plus, les extérieurs sont aménagés avec un boulodrome et des lieux de pauses où les salariés font des barbecues l'été.
- Le confort et les performances des véhicules ou matériels utilisés est aussi très important.
- En 2007, l'entreprise a mis en place de **nouveaux outils de travail à l'initiative des salariés**. Un logiciel facilitant les interventions du Service Après-Vente a généré un gain de temps pour l'entreprise et du temps libre pour les salariés. Ils peuvent se rendre directement de leur domicile au lieu de l'intervention, avec un accès rapide et direct à la fiche historique du client et ses coordonnées GPS. La géolocalisation grâce à leur portable réduit également les déplacements inutiles et permet de satisfaire plus rapidement le client.
- Un nouveau plan de communication avec un standard automatique à reconnaissance vocale, des commandes de matériel par serveur vocal, lecture des mails en voiture au moyen d'une voix synthétique et l'installation d'ordinateurs en libre-service ont été mis en place.
 - ➔ **Bonne Pratique : Des salariés, acteurs clés de la responsabilité sociale et environnementale chez Décima.**
- Le covoiturage est encouragé au sein de l'entreprise. Les véhicules de l'entreprise sont équipés spécifiquement pour le co-voiturage ; 50 % du parc est utilisé systématiquement en co-voiturage. Les salariés se regroupent au siège pour se rendre à plusieurs sur les chantiers, à des réunions externes, ou pour des déplacements inter-sites.
- Les salariés du génie civil ou les électriciens bénéficient d'un EPI pour les chantiers, mais ils profitent aussi d'un système de points leur permettant de choisir des vêtements comme des bonnets des parkas ou encore des gants. Les secrétaires peuvent choisir une tenue par an faite sur mesure avec le logo de l'entreprise pour les événements extérieurs.
- Les personnes de chantier ont des horaires déterminés. Pour le personnel du secteur informatique et télécom les horaires sont plus flexibles et tiennent compte au cas par cas des contraintes personnelles des salariés (télétravail, etc...).

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

- L'entreprise est attentive aux demandes de ses collaborateurs, grâce à une **enquête annuelle de satisfaction** (anonyme si le salarié le souhaite) et une réunion de libre expression par an durant laquelle les réclamations sont étudiées.
- Les résultats des enquêtes et réunions d'expression sont donnés au comité de direction pour investigation et actions. Le suivi est affiché sur les tableaux prévus à cet effet.
 - ➔ Suite à la demande d'augmentation des indemnités de transport celle-ci a été augmentée de 5%. Les nouveaux engins de chantiers sont équipés de climatisation suite à une requête des salariés.

Du point de vue de l'entreprise, la satisfaction peut notamment se mesurer par le faible turn-over au sein du groupe :

	2012	2013	2014
Turn Over*	5.47 %	11.41%	7.98%
Taux d'absentéisme	5.77%	5.31%	3.5%

* $(\text{Départs année N} + \text{Arrivées année N})/2 / \text{effectif moyen N-1} \times 100$

4) Environnement : Préserver la Planète.

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

Les ressources utilisées sont issues du périmètre ISO 14001, à savoir :

- Métaux (acier, cuivre : 33 T/an),
- Eau : 7 800 m³,
- Gaz : 365 438 KWh/an,
- Electricité : 610 000 Kwh/an,
- Carburant : 220 320 l/an gasoil.

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

Bilan carbone

- Décima a réalisé son bilan carbone en juin 2010. La réalisation de ce bilan Carbone a permis de mettre en place de nouvelles actions complémentaires à ce qui était déjà mis en place.
- L'entreprise a fait le choix de s'engager sur la voie du facteur 4, c'est-à-dire de réduire de 3 % par an ses émissions de gaz à effet de serre.

Bilan énergétique de chantier

- Basé sur les matériaux utilisés : les frets (matériaux, personnes, ...), la consommation d'énergie, la traçabilité des déchets (BSD) et l'amortissement (locaux, engins de chantier, véhicules, ...).
- Tous les ans un challenge ECO CONDUITE est organisé avec les principaux chauffeurs effectuant le plus de kilomètres avec le moins de carburant.

Politique Achats

- Structurer la filière Achats autour de fournisseurs capables de s'engager dans un cahier des charges préalablement établi par Décima et validé par un label ou logo similaire à un commerce ou produit éco conçu. L'objectif est de privilégier le choix d'un fournisseur sur les critères comme : la proximité, la qualité des produits, une sélection de produits issus d'écolabels (Energy star, NF environnement). Ces critères sont communs à l'ensemble des référentiels ISO 9001, 14001, 27001, 27002 et 50001.

Gestion des véhicules et bâtiments

- Pour prolonger la durée de vie des véhicules et réduire la consommation de carburant, entretien et vérification systématiques des points tels que : les pneumatiques, la géométrie du véhicule et le parallélisme, ou encore un changement régulier du filtre à air.
- Pour les bâtiments, le Groupe Décima a fait le choix de la certification du S.M.E - ISO 50001 dont l'objectif pour chaque bureau est d'atteindre une performance énergétique inférieure à 150

KWh/m². L'entreprise s'est également engagée, pour les nouveaux aménagements ou réhabilitations de bureaux, à ne pas dépasser 70 kWh par an et par m².

Réduction, valorisation et recyclage ses déchets

Dans le cadre de la certification ISO 14001, Décima s'engage à optimiser le traitement de ses déchets par une meilleure traçabilité, grâce à la mise en place :

- d'un registre de suivi des déchets inertes, industriels banals et dangereux,
- de bordereaux de suivi de déchets pour chaque chantier,
- d'une zone de stockage délimitant les déchets générés par Décima de ceux générés par les chantiers des grands donneurs d'ordre comme SNCF, ORANGE, EDF...
- d'un plan de l'entreprise diffusé à tout le personnel avec les emplacements des déchets à déposer,
- d'une note diffusée à l'ensemble des salariés « Comment faire du développement durable » expliquant les éco gestes,
- d'une collecte de papier et carton valorisés par l'association Essor.

Eco conception des produits et services

Une étude d'impact environnemental réalisé au sein de l'entreprise a démontré la faisabilité technique, la pertinence et la rentabilité d'utiliser un double système de refroidissement pour les datacenters :

- Le free cooling (air extérieur traité et utilisé directement) lorsque les températures sont inférieures à 7°C.
 - La géothermie par utilisation de l'eau issue de la nappe phréatique pour refroidir les équipements grâce à un échangeur thermique. C'est la thermodynamique (dans un datacenter, la température de l'eau prélevée est plus froide que celle due aux serveurs informatiques).
- ➔ Investissement Entrepôt Numérique : 3 M€
➔ Investissement Citadelle (Foyer et Poudrière) : 3 M€
➔ Investissement St Ouen : 1 M€

➔ Bonne Pratique

Sensibilisation des parties prenantes à la réduction des consommations d'énergie :

La politique de sensibilisation à la réduction des consommations d'énergie de Décima, se segmente en fonction de la typologie client :

- Pour les grands comptes, l'entreprise prend acte de leur propre implication et apporte des solutions opérationnelles à leurs besoins. Le cas échéant, Décima leur rappelle les possibilités technologiques qu'elle est en mesure de déployer pour atteindre ce type d'objectifs.
- Pour les PME, l'entreprise apporte une sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie. Pour ses clients usagers de bâtiments « intelligents », celle-ci prend la forme d'un manuel énergie et carnet de vie utilisateurs, remis à chaque entrée d'un nouveau locataire.
- Décima promeut le « green IT » (informatique verte) à travers de nouveaux usages proposés par le cloud computing² et s'appuyant sur le système de management énergétique ISO 50001. Il s'agit « in fine » de permettre aux technologies de l'information et de la communication d'être une alternative efficace en matière de maîtrise de la consommation d'énergie et des Gaz à Effet de

² L'exploitation de la puissance de calcul ou de stockage de serveurs informatiques distants par l'intermédiaire d'un réseau, généralement Internet.

Serre (télétravail, coworking, virtualisation informatique qui diminue significativement la consommation électrique des serveurs informatique).

Gestion durable de l'eau

- Décima a installé en 2006 une citerne de récupération des eaux de pluie pour alimenter la station de lavage des véhicules.
- Décima utilise l'eau de la nappe phréatique pour refroidir les installations informatiques du datacenter de la poudrière située dans la Citadelle d'Arras. L'eau est prélevée à 10°C et rejetée à une température maximum de 14°C. Cette utilisation a fait l'objet d'une demande de déclaration en préfecture car le volume prélevé est inférieur à 200.000 M3 par an.
- Cela renvoie à la réglementation environnementale, et plus particulièrement à la loi sur l'eau, rubrique 5.1.1.0 : Réinjection dans une même nappe phréatique des eaux prélevées pour la géothermie. L'exhaure des mines et carrières ou lors des travaux de génie-civil, la capacité totale de réinjection étant de 80m3/h.
- Des procédures spécifiques relatives aux risques de contamination de l'eau sont intégrées à son référentiel ISO 14001. Elles ont pour objet de maîtriser ce risque ou le cas échéant de procéder aux opérations d'urgence nécessaires afin de garantir la gestion durable de l'eau.

Innovation et conception de bâtiments écologiques

- Dans le cadre de la certification ISO 50001 du bâtiment « Foyer Numérique », Décima a souhaité réduire les impacts environnementaux, tout en garantissant confort et sécurité aux occupants. Cela a nécessité de concevoir et d'appliquer un système de management environnemental dans le cadre du fonctionnement du bâtiment ; d'évaluer et d'améliorer la qualité environnementale du bâtiment ; puis d'impliquer et de sensibiliser les locataires.
- Le bâtiment est équipé des dernières technologies Smart Grid : un système permettant de suivre en direct les consommations d'eau, d'électricité ou de gaz, de gérer les contrôles d'accès, les températures, les alarmes ou les anomalies de consommation.
- Des systèmes technologiques ont pour cela été mis en œuvre, par exemple : un système de chauffage pré-régulé avec possibilité de modulation, des systèmes de sécurité automatiques en cas de sinistre ou encore des systèmes gérant l'éclairage par détection de présence, avec possibilité de contrôle à distance.
- C'est ce type d'approche que l'entreprise a mis en œuvre à la gare SNCF Lille Europe, projet pour lequel elle a reçu le Trophée de la Performance Environnemental 2014 dans la catégorie Energie.

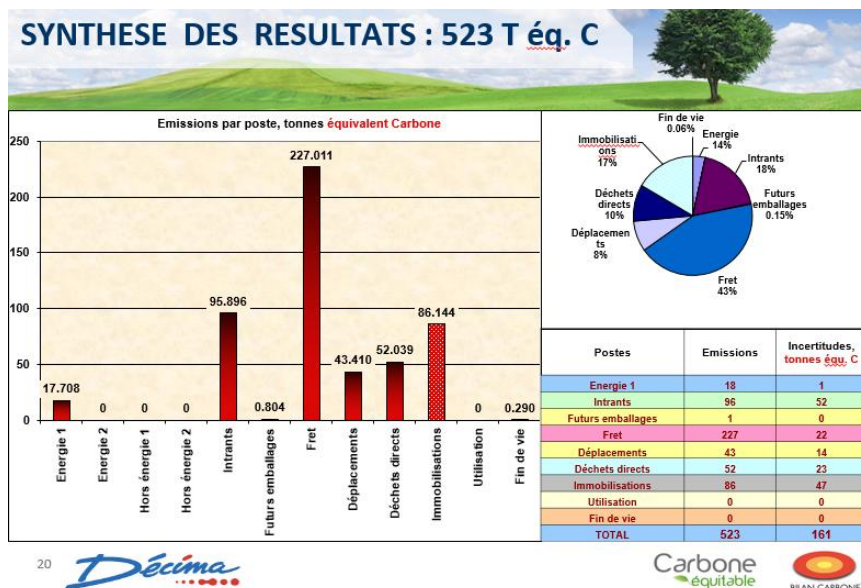
3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années

Depuis deux ans, le nombre de bâtiment gérés par l'entreprise a plus que triplé, les chiffres globaux demandés ne seraient donc pas représentatifs. Cependant l'entreprise a opté pour l'amélioration continue de sa performance environnementale et énergétique conformément aux référentiels ISO 140001 et 50001.

• **Bilan carbone**

La mise en place de nouveaux outils de travail permis la réduction du temps de transport pour les salariés.

➔ 40 000 km de moins parcourus chaque année, soit **12 000 euros économisés par an** pour l'entreprise, et **6,2 tonnes de CO₂ en moins** dans l'atmosphère.



Bilan énergétique de chantier

➔ **Résultats : réduction de la consommation totale de carburant de 5%**, soit 10 160 l de gazoil, soit environ 12 192 € par an depuis le bilan carbone réalisé en 2013.

Gestion des véhicules et bâtiments

➔ **L'ensemble des opérations réduisent la consommation de carburant de 10%**, soit une économie de 24 384 € sur 12 mois glissant.

- Décima n'a pas mis de PDE en place à proprement parler, mais les 2/3 du parc de véhicules de l'entreprise est à disposition des salariés pour leur permettre de rentrer directement chez eux après une intervention, sans repasser par l'entreprise. Cela dans le but de réduire les déplacements inutiles.
- Pour les clients de Décima lors de la journée porte ouverte. Un bus navette est mis à leurs disposition à l'arrivée de la gare d'Arras jusqu'au siège de Saint Laurent-Blangy afin d'éviter les déplacements en véhicules.

Gestion durable de l'eau

➔ Une économie de plus de 50% de la consommation d'eau de la station de lavage des véhicules.

Innovation et conception de bâtiments écologiques

➔ Développement d'un système de variation d'éclairage mis en place à la gare Lille-Europe, qui a permis une **réduction de 48% de la consommation d'énergie** sans qu'il y ait d'impact sur les clients de la SNCF.

Bilan énergétique du foyer numérique

- **Avant travaux (2013)**
 - Chauffage : 310 KWh/m²/an
 - Eclairage : 69 KWh/m²/an
- **Après travaux (certification ISO 50001 en février 2014)**
 - Chauffage : 157KWh/m²/an
 - Eclairage + énergie : 93 KWh/m²/an
- **Un an après la certification ISO 50001**
 - Chauffage : 46,55 KWh/m²/an
 - Eclairage + énergie : 91,17 KWh/m²/an

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

1) Qui sont vos fournisseurs ?

- **Matériels électriques** : FACEN (Arras).
- **Télécom** : Arras Network.
- **Informatique** : Aramys (Hénin-Beaumont).
- **Gros Œuvre** : CATHELAIN (Arras).
- Depuis 2001, l'entreprise rassemble et met en relation ses clients et ses fournisseurs chaque année lors de journées portes ouvertes. Elle a ainsi pu démontrer à ses clients sa transparence en matière de politique d'achats et de revente, créant de fait des relations efficaces et durables.

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

- Depuis 2004, l'entreprise a repensé sa politique d'achats tout en permettant à plusieurs entreprises géographiquement proches, et pour certaines de mêmes activités que Décima, d'obtenir de meilleures conditions d'achats par la mise en œuvre de relations durables avec les fournisseurs. Cette opération a permis de mutualiser les achats dans les domaines de l'assurantiel, des fournitures techniques et des véhicules. Il est resté de cette action collective des usages durables :
 - Acheter au mieux disant, car la qualité des produits ou services achetés est un gage de performance dont Décima ne peut se passer.
 - Continuer à militer, dans le bassin économique, pour la mutualisation des achats.
- ➔ Résultats :
- 10% des coûts d'achats sur les fournitures techniques.
 - 20% des couts d'achats sur les fournitures et services extérieurs.
 - 21 entreprises à l'origine ; 9 en fin d'action collective.

- Décima favorise, quand c'est possible, les fournisseurs locaux. Son fournisseur le plus important est situé à proximité de l'entreprise.
- L'entreprise applique la même approche en favorisant systématiquement en tant que fournisseurs les entreprises qui sont également ses clients.

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

- Les fournisseurs de Décima, s'ils ne sont pas certifiés ISO 9001 ou 9002, font l'objet d'un suivi qualitatif spécifique formalisé dans son référentiel ISO 9001.
- Dans le cadre des certifications ISO 50001 (certification obtenue en 2014) et ISO 14001 (audit de certification prévu pour mai 2015), les fournisseurs sont également évalués en fonction de thématiques relatives à la fourniture de produits éco-labellisés ou éco-conçus, ayant un faible impact en matière d'emballage, et à l'existence d'un système de management environnemental et/ou énergétique.

	2012	2013	2014	Obj : 2015
Quel est le pourcentage de fournisseurs audités ?	10% des plus importants fournisseurs de l'entreprise	10% des plus importants fournisseurs de l'entreprise	20% des plus importants fournisseurs de l'entreprise	20% des plus importants fournisseurs de l'entreprise

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

- L'entreprise a l'habitude de travailler avec ses confrères et néanmoins concurrents en matière de politique d'achats.
- Décima considère que la coopération³ est un facteur significatif de sa capacité à s'adapter pour durer. Cela permet à l'entreprise de mesurer son avance ou son retard, en matière technique, organisationnelle ou commerciale.
- Quand Décima entre en concurrence, le respect porté à un partenaire ne s'efface pas sous prétexte de s'opposer commercialement.
- L'entreprise travaille fréquemment avec ses confrères en cotraitance géographique ou de spécialité, lors de réponses à des appels d'offres. Certains de ses achats ou de ses moyens peuvent être communs.
- Elle fait fréquemment visiter ses locaux et ses datacenters à ses concurrents. Ceux-ci peuvent être amenés, compte tenu de la large palette de métiers du groupe, à être concurrents et néanmoins clients.

³ Néologisme évoquant une démarche tantôt coopérante, tantôt concurrente

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Qui sont vos clients ?

- SNCF, EDF RTE, France Telecom, RFF, RATP.
- Secteur tertiaire et industriel : PME et TPE.

2) Comment fidélisez-vous vos clients ?

- L'entreprise intègre les exigences qualité, sécurité, environnement de ses clients à ses propres référentiels.
- Des journées portes ouvertes sont organisées. L'entreprise propose un service complet avec un vaste éventail de services. De plus des logiciels « Made in Décima » sont fournis gratuitement aux clients.

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

- Mise en place d'un second datacenter, installé dans une des poudrières de la Citadelle d'Arras, pour sécuriser les données des clients en cas de panne de l'un des deux.
- Sécurité pour la confidentialité des données au maximum.
- Les certifications ISO 27001 et 27002 Datacenter et une certification HDS (Hébergement des données de santé) sont en cours afin de pouvoir héberger les données des centres médicaux.

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) ?

- Décima s'est engagée dans le cadre de la reconversion de la friche militaire de la Citadelle d'Arras en réhabilitant le bâtiment appelé le Foyer Numérique, qui propose aujourd'hui des espace de coworking ainsi que des bureaux à destination des jeunes entreprises en recherche de moyens TIC.
- Participation systématique au forum annuel de l'emploi d'Arras.
- Le dirigeant de Décima est élu à la CCI et participe aux commissions suivantes :
 - o Industrie.
 - o Aménagement du territoire.
 - o Concertation locale.
 - o Ardan qui donne des subventions aux entreprises qui embauchent des cadres
 - o Arras initiative.
 - o Conseil développement CUA.
 - o Initiative Grand Arras, une association qui donne des subventions aux jeunes créateurs d'entreprise.
- L'entreprise est aussi partie prenante au sein d'Arragora, le comité de réflexion de l'Arrageois.
- Elle est membre de TACTIC (développement des TIC) et du CLUSIR (sécurité informatique)

- Et participe aux clubs APM (association pour le progrès du management) avec 3 salariés (dont l'un a été président), Germe avec 1 salarié qui a été président, CJD avec 1 salarié, IDM (Institut des Managers) avec 1 salarié qui est président.
- Promotion d'Arras par stickers sur tous les véhicules (opération à l'initiative de la CCI Artois).

2) Quelles actions sociétales sont mises en place ?

- Décima verse des aides financières aux Restos du Cœur depuis plusieurs années dans le cadre d'un challenge impliquant ses clients : à chaque retour d'un questionnaire de satisfaction client, l'entreprise reverse 1 € par réponse exploitable.
 - ➔ Depuis juin 2010 ; 13 982 € ont été distribués.
- Invitation des entreprises environnantes dans le cadre de la fête des voisins.
- Rencontres sportives entre des membres du personnel de l'entreprise et des étudiants de grandes écoles. Futsal : rencontre tous les 3 mois.
- Décima accueille très régulièrement, et souvent gratuitement, dans son espace dédié appelé « Décima Valley », des clubs ou organismes (APM, Rotary, Institut des managers) mais aussi des entreprises clientes ou amies.
- Interventions dans les écoles pour présenter les métiers et faire connaître le comportement à adopter en entreprise.
- Une collecte de papier et carton valorisés par l'association Essor, qui élabore des projets scolaires et de micro entreprise au Togo, a été mise en place. Les ressources de l'association proviennent de la collecte de papier provenant des entreprises de la région puis recyclé pour être revendu. L'argent recueilli finance les projets. Le papier ainsi recyclé devient un outil de partage et de communication.

3) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

Challenge éthique, pour les salariés qui s'impliquent dans une démarche caritative :

- Un salarié s'est impliqué dans les Ecoles de la 2ème Chance et un élève parrainé vient d'être pris en stage dans l'entreprise.
- Des salariés sont intervenus pour aider des familles sinistrées de la région (incendie, inondations) en agissant pour des aides vestimentaire, alimentaire, dons de mobiliers, etc

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 nécessité d'innover en permanence.
- L'engagement, maintes fois réitéré, de la direction.
- La cohérence globale de la démarche proposant un cap constant de nature à consolider toutes les démarches préalablement engagées.
- Le sentiment et la fierté, pour les collaborateurs, d'appartenir à l'entreprise.
- Une personne est responsable du développement durable.
- Une personne est responsable du management de la qualité.

Propos recueillis auprès de
Frédy DECIMA, Gérant, et **Jérôme DECIMA**, Responsable TIC

Par **Christiane DUTILLEUL** et **Violette ZERBO**, Conseillères Bonnes Pratiques,
Accompagnées de **Charlotte CALONNE** et **Chloé CRIGNIER**, Pôle Partenariats, Trophées et Bonnes Pratiques.