



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Développement Durable et Management Ethique

Communication sur le Progrès – Groupe DCS
MARS 2012



ENGAGEMENT	4
OBJET DE LA PRESENTE COMMUNICATION.....	6
1. LES DROITS FONDAMENTAUX.....	7
2. LES NORMES DE TRAVAIL.....	7
2.1. LES DROITS DU TRAVAIL ET DROITS SOCIAUX	7
2.2. LA FORMATION	10
2.3. LA COHESION, L'IMPLICATION ET L'EPANOUISSEMENT	10
2.4. L'EMPLOI.....	11
2.4.1. Le salaire.....	11
2.4.2. Le temps et les conditions de travail.....	11
3. LA RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE	11
3.1. SES CONSOMMABLES.....	11
3.2. SON MATERIEL	12
3.3. SES VEHICULES	12
3.4. SA CONSOMMATION	13
3.5. LA RATIONALISATION DES DEPLACEMENTS	13
3.6. SES FOURNISSEURS, SOUS-TRAITANTS ET PARTENAIRES	13
4. LA TRANSPARENCE ET LA BONNE GOUVERNANCE.....	14
5. LES BONNES PRATIQUES COMMERCIALES	14
5.1. LA FORMATION ET LA FIDELISATION DE SON PERSONNEL COMMERCIAL	14
5.2. L'AMELIORATION DE LA TRANSPARENCE DANS LES RELATIONS CLIENTS/FOURNISSEURS.....	15
5.3. UN ENGAGEMENT FORT POUR LE RESPECT DES DELAIS DE PAIEMENT DE SES PROPRES FOURNISSEURS	15
6. LES PROJETS MAJEURS REALISES EN 2011	15
6.1. LA CHARTE ETHIQUE DCS.....	15
6.1.1. Présentation	15
6.1.2. Modalités d'application et de contrôle	15
6.2. LE CONGE SOLIDAIRE	16
6.3. LA FORMATION ISO 26000	17
6.4. LE TRI SELECTIF POUR LE PAPIER ET LE CARTON	18

7. LES AXES D'ACTION ET DE REFLEXION	18
7.1. LE TRI SELECTIF ET LA DESTRUCTION SECURISEE DES DOCUMENTS CONFIDENTIELS	18
7.2. LA REDACTION D'UNE NOTICE SUR L'ECO CONDUITE.....	18
7.3. LE FLASH-INFO	19
7.4. LE SYSTEME DE MANAGEMENT DES IDEES (SMI)	19
7.5. LE RENFORCEMENT DU PARTENARIAT SOLIDAIRE.....	19
8. LES PRINCIPAUX INDICATEURS.....	20

Engagement

Le Groupe DCS est spécialisé dans l'expertise en production informatique et le support aux utilisateurs depuis 1990.

Il poursuit la stratégie initiée lors de sa fondation en 1970, qui consiste à se positionner sur un domaine d'expertise précis afin d'assurer le meilleur service à ses clients.

Sa culture d'adaptation aux évolutions technologiques et humaines est une force lui ayant toujours permis d'amorcer les transitions nécessaires pour résister aux différents mouvements :

- ▲ **Externalisation.**
- ▲ **Reconcentration des moyens.**
- ▲ **Attentes des utilisateurs.**
- ▲ **Nouvelles exigences de sécurisation des systèmes.**

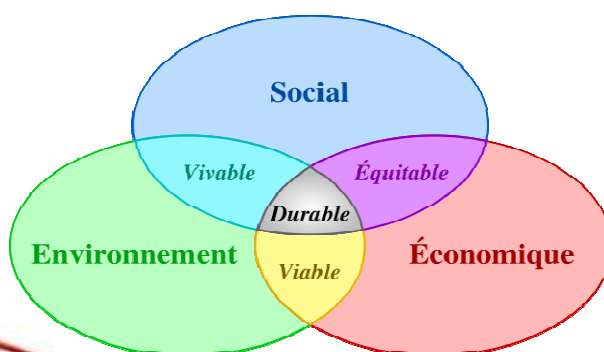
L'offre de services proposée aujourd'hui résulte des relations privilégiées avec ses clients, de la compréhension de leurs attentes et d'une assimilation de leurs besoins.

Afin de préserver son indépendance financière et son esprit de service, le Groupe a également fait le choix de la maîtrise de sa croissance. Comptant des implantations dans toutes les régions françaises, celui-ci a démontré sa capacité à accompagner le développement de ses clients en s'implantant à l'international. Déjà présent au Benelux, en Italie et en Espagne, le Groupe DCS affiche de fortes ambitions d'expansion en Europe.

Ce développement est aussi lié à sa capacité à se mobiliser au service du Développement Durable par ses actions, ses pratiques quotidiennes et commerciales, et sa conscience d'avoir un rôle et des responsabilités dans la mise en œuvre et la diffusion des technologies de l'information auprès des clients et des collaborateurs.

La mobilisation se fait autour de trois piliers à la convergence desquels se situe la force du durable :

- ▲ **L'efficacité économique.**
- ▲ **L'équité sociale.**
- ▲ **La protection de l'environnement.**



Le but du durable étant de créer de la richesse, en consommant moins d'environnement et en contribuant mieux au progrès et au bien-être social.

Dans cet esprit, les ingénieurs et techniciens, ainsi que l'ensemble des personnels dirigeants, administratifs et commerciaux sont encouragés à adopter des comportements professionnels et de "bons citoyens", vers la consolidation d'une culture et d'une identité de Groupe basées sur des valeurs responsables.

Les principes de Responsabilité Sociétale sont par ailleurs pris en compte dans la définition de la politique globale de DCS, ainsi que dans ses orientations stratégiques, et régissent les relations avec l'ensemble de nos interlocuteurs (actionnaires, clients et salariés).

Notre code éthique nous aide à concrétiser nos objectifs et à maintenir le cap de nos politiques commerciales.

Le Comité de Pilotage DCS est un outil de gouvernance. Il a vocation de consultation, validation et décision, et notamment sur les aspects RSE.

La gouvernance se fait en conformité avec la signature du Pacte Mondial de l'ONU par l'entreprise, dont les communications annuelles sur le progrès sont une occasion supplémentaire de dynamiser sa démarche responsable, et promouvoir son engagement sociétal.

L'image de l'entreprise dépend de notre conduite responsable.

Fabienne DALLIERE
Présidente de DCS (CEO)

Objet de la présente communication

Le Groupe DCS présente ici, dans le cadre de son engagement vis-à-vis du Pacte Mondial de l'ONU mentionné plus haut, son rapport annuel 2012. Les chapitres qui suivent communiquent les actions menées et résultats obtenus en 2011, ainsi que les valeurs et droits fondamentaux qui fondent l'identité de DCS et orientent sa démarche éthique, vers la réalisation de ses ambitions en termes de cohésion sociale, économique et culturelle, afin d'assurer une croissance partagée et durable.

Cette croissance, et l'efficacité économique et commerciale qui l'accompagne, n'étant véritablement possible qu'en favorisant un climat de confiance et de respect mutuel dans le travail, en encourageant les progrès sociaux et l'épanouissement de chacun, et en sollicitant les efforts et la coopération de tous.

La politique RSE du Groupe doit s'inscrire dans un cercle vertueux menant à l'amélioration de toutes les pratiques de l'entreprise, qu'elles soient d'ordre commercial, économique, social, ou environnemental.

Pour transformer les objectifs en résultats concrets, nous avons bien conscience que la dynamique de réflexion et d'action dépend largement de l'engagement et de la participation de tout le personnel. Chacun étant l'acteur de cette politique, l'écoute active, le partage des bonnes idées, et le décloisonnement sont autant de pratiques que nous souhaitons systématiser, afin de rester toujours en veille quant aux innovations possibles sur ces aspects.

Rappel des 10 principes du Pacte Mondial, encadrant la démarche de DCS.

- ▲ **Principe 1:** Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.
- ▲ **Principe 2:** Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.
- ▲ **Principe 3:** Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.
- ▲ **Principe 4:** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire.
- ▲ **Principe 5:** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.
- ▲ **Principe 6:** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
- ▲ **Principe 7:** Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement.
- ▲ **Principe 8:** Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
- ▲ **Principe 9:** Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
- ▲ **Principe 10:** Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

1. Les droits fondamentaux

Les principes appliqués par le Groupe DCS en matière de droits fondamentaux sont tels que décrits dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies du 10 décembre 1948, et dans la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne du 18 décembre 2000.

Le Groupe DCS s'engage ainsi à respecter et promouvoir les valeurs indivisibles et universelles de dignité, liberté, égalité, solidarité, citoyenneté, et justice.

Des contrôles peuvent être exercés de manière inopinée par les instances externes suivantes :

- L'**inspection du travail**, qui veille au respect du code du travail français.
- La **CNIL**, qui surveille la loi informatique et libertés et le respect de l'identité humaine, des Droits de l'Homme, de la vie privée et les libertés.
- Le **Défenseur des Droits** (anciennement La Halde – Haute Autorité de lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité), compétent pour se saisir des cas de discrimination au regard de la loi française.

En interne, DCS décrit ses engagements dans un certain nombre de documents de référence :

- Règlement Intérieur.
- Charte informatique.
- Accords d'entreprise.

Le CHSCT de DCS, dont les missions sont autant l'étude que l'information et la prévention, s'assure de la régularité des pratiques liées aux conditions de travail dans l'entreprise.

Aussi, Dans le cadre de l'élaboration de sa Charte Ethique (voir chapitre consacré plus bas), DCS prévoit une procédure de surveillance qui permettra la remontée des éventuelles réclamations de salariés sur les engagements pris.

En 2011, aucune pénalité n'a été adressée à DCS par les différentes instances compétentes.

2. Les normes de travail

2.1. Les droits du travail et droits sociaux

Afin de promouvoir l'amélioration des conditions de travail individuelles et collectives, le Groupe DCS agit conformément à la loi française¹, aux réglementations adoptées par l'Union Européenne et le Conseil de l'Europe, et en conformité avec les règles fixées par le droit international.

¹ Voir **Déclaration sur l'Honneur** de la Direction DCS "que les prestations seront effectuées par des salariés de la Société employés régulièrement au regard des articles L. 320, L. 143-3, R.341-2, R.341-3, R.341-6 et R. 143-2 du Code du travail ; et qu'en cas de recours à des salariés de nationalité étrangère, les salariés concernés seront autorisés à exercer une activité professionnelle en France au regard de la législation et de l'ensemble des règles applicables pour l'entrée, le séjour et le travail en France au regard des articles R.341-2, R.341-3, R.341-6 du **Code du travail**" (Déclaration adressée au moment de l'adhésion au Pacte Mondial).

Les engagements concernent par exemple :

▲ **L'insertion et l'intégration des personnels handicapés.**

Pour l'aider à satisfaire à ses objectifs d'emploi des personnels handicapés, DCS a mis en place une mesure d'incitation par rémunération visant à encourager les candidats au recrutement et ses propres salariés remplissant les conditions de handicap adéquates, à se déclarer, ou à renouveler leur déclaration, auprès des CDAHP².

Une prime exceptionnelle de **550€** est versée pour toute nouvelle déclaration ou renouvellement de statut, à laquelle vient s'ajouter une prime mensuelle de 35€, passée à **38€** au 1^{er} juillet 2011 (révision tous les 2 ans de l'accord signé par DCS sur les personnels handicapés).

Proportionnellement à son effectif, DCS a pour objectif d'atteindre les quottas suivants :

8 agents détenant le statut de travailleurs handicapés pour le site de Lyon, 3 pour le site de Paris, et 1 pour celui de Nantes. Aujourd'hui les chiffres sont respectivement pour Lyon, Paris et Nantes de **7,1** et **1**.

Pour 2011 précisément, **1** nouveau travailleur handicapé a été intégré à l'effectif, et **1** nouvelle déclaration a été acceptée par les CDAHP.

Notons enfin que, malgré cette incitation par l'entreprise, plusieurs salariés pouvant prétendre au statut de travailleur handicapé refusent d'effectuer les démarches nécessaires pour des raisons personnelles.

▲ **La reconnaissance de la qualité des travailleurs "sénior".**

Pour favoriser l'intégration des personnels "sénior", DCS s'est doté d'un Plan séniors, à réviser tous les 3 ans. Ce plan permet de suivre et ajuster les objectifs de l'entreprise sur ces aspects précis.

Concernant l'objectif d'avoir au moins 1 employé de 50 ans de plus dans l'effectif chaque année, DCS réalise le recrutement en CDI de **4** collaborateurs en 2011, auxquels s'ajoutent **11** contrats à durée déterminée.

Concernant l'objectif d'1 formation pour 15% minimum des plus de 55 ans, le chiffre atteint en 2011 est de **27%**, soit **3** formations dispensées.

Concernant l'objectif d'1 entretien annuel minimum pour les plus de 55 ans, **100%** des entretiens 2011 ont été réalisés, soit **14** entretiens au total.

Notons ici que la proportion des plus de 50 ans chez DCS est de **10%** de l'effectif (4% pour les plus de 55 ans).

L'étape suivante consiste à poursuivre la phase d'observation de ce plan récent à renouveler en 2012, et à bien prendre en compte les évolutions démographiques (effectif grossissant) pour la définition d'objectifs tenables.

▲ **La liberté d'association et de représentation.**

12 réunions des délégués du personnel se sont tenues en 2011, soit 1 par mois. **12** réunions également pour les membres du CE.

▲ **L'ouverture au dialogue social et à la négociation syndicale.**

Conformément à son engagement et à son objectif minimum sur le plan de la négociation syndicale, **1** réunion syndicale s'est tenue chez DCS en 2011.

▲ **Le suivi annuel des objectifs à tenir dans le cadre des accords d'entreprise.**

Une analyse des objectifs à tenir est effectuée annuellement pour les accords à durée déterminée (personnels handicapés, séniors, et égalités hommes/femmes).

² Les Commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.

- ▲ Le respect, au minimum, des conventions collectives nationales et législations communautaires.
- ▲ Le respect des conditions de santé, sécurité et dignité au travail³.
- ▲ L'égalité et la lutte contre toute forme de discrimination (sur le sexe, la race, la couleur de peau, les origines ethniques ou sociales, les convictions religieuses, politiques ou syndicales, l'orientation sexuelle, le handicap, l'âge).
- ▲ La lutte contre la précarisation de l'emploi.

DCS tend à encourager la pérennisation de l'emploi en favorisant tant que possible les embauches en CDI par rapport aux CDD. Son indice de maîtrise de la précarisation de l'emploi, correspondant au taux de CDD par rapport à l'effectif (hors remplacements), s'élève à **3,9%** en 2011, pour un objectif de 5% à ne pas dépasser.

De plus, sa gestion efficace du reclassement lui permet d'obtenir des taux d'inter-contrats très faibles de l'ordre de seulement **0.93%** de l'effectif.

- ▲ La lutte contre les inégalités hommes/femmes (en matière d'emploi, de travail, de rémunération et de carrière).

1. Bilan RH 2011

Notons pour commencer que les contraintes horaires des métiers opérationnels de DCS encouragent peu les femmes à y postuler. Les personnels féminins sont de fait moins représentés au global de l'effectif (**14,9%** de femmes, contre **85,1%** d'hommes) que les hommes plus susceptibles d'accepter de travailler en horaires décalés. Les femmes sont en revanche très présentes aux postes de Direction, Management et relevant de fonctions administratives.

Ces données rendent alors non pertinente une comparaison de la répartition hommes/femmes sur l'effectif global, et pour plus de justesse et de finesse dans l'analyse, nous comparerons ici plutôt les aspects répartition hommes/femmes (salaires, recrutement, statut, etc.) proportionnellement à chacune de ces deux catégories.

Nous constatons ainsi que la proportion de femmes cadres et d'hommes cadres chez DCS est sensiblement équivalente, avec respectivement **18,3%** et **19,5%**, soit un écart de **6.1%** en faveur des hommes.

Aussi, il est à rappeler qu'à niveau égal de qualification et à poste équivalent, il n'existe chez DCS aucune différence de traitement dans l'attribution des salaires entre les deux sexes.

Le salaire brut moyen des femmes non-cadres chez DCS est de **1818€**, contre **1813€** pour les hommes, soit un écart de **0,275%** en faveur des femmes.

De même, que le salaire brut moyen des femmes cadres est de **3730€**, contre **3170€** pour les hommes, soit toujours un écart en faveur des femmes, de l'ordre ici de **15%**.

2. Accord d'égalité hommes/femmes signé par DCS en décembre 2011

En fin d'année dernière, DCS a signé un accord d'égalité hommes/femmes, afin d'encadrer ses pratiques et de définir ses objectifs en la matière. Ceux-ci sont organisés selon quatre volets :

- *Le volet "Recrutement"* : L'objectif étant pour chaque catégorie (homme et femme) d'obtenir un taux de recrutement quasi-similaire. En 2011 par exemple, **2,27%** des hommes ayant postulé chez DCS ont été recrutés. Pour les femmes, **2,73%** des candidatures ont quant à elles été retenues (écart de 17% en faveur des femmes).
- *Le volet "Parcours professionnel et promotion"* : L'idée est ici de garantir la promotion de 2 à 3% des salariés, dont des femmes, et de leur proposer des postes d'encadrement (avec

³ Voir Règlement intérieur. Contrôle assuré par le CHSCT.

changement de qualification ou de statut). Aussi, une aide à la promotion est préconisée par le biais d'un entretien de carrière pour tout salarié n'ayant pas évolué au cours des 8 à 10 années précédentes. Chiffres indisponibles à ce jour, compte-tenu de la mise en place récente des dispositions.

- *Le volet "Salaires"* : S'appuie sur l'évaluation (1) du pourcentage d'hommes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "homme", et (2) du pourcentage de femmes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "femme". L'écart maximum entre (1) et (2) devant se situer sous la barre des 10%. Chiffres indisponibles à ce jour.
- *Le volet "Vie professionnelle, vie privée"* : Vers une meilleure conciliation. Afin de prendre en compte la situation de parentalité, DCS met en place des dispositions spécifiques à l'égard des parents ayant des enfants en bas âge. **Entretien professionnel** : Au terme d'un congé maternité ou d'un congé parental d'éducation, les collaborateurs concernés seront reçus par leur hiérarchie afin d'évoquer les conditions de leur retour (lieu d'affectation, possible mise en place d'un accompagnement, éventuelle évolution professionnelle). Dans la mesure du possible, ces entretiens s'effectueront dans les 10 jours précédant la reprise d'activité. **Aménagements de postes** : DCS examinera la situation des collaborateurs à leur retour de congé maternité ou de congé parental d'éducation afin d'envisager les aménagements possibles en termes d'horaires de travail et de localisation du lieu de travail. DCS s'efforcera de proposer des solutions objectives permettant de prendre en compte les contraintes personnelles des mamans en charge d'enfants de moins de 3 ans. Ces aménagements devront toutefois être compatibles et conciliables avec les prestations existantes et les impératifs clients.

▲ **La lutte contre le harcèlement sexuel et moral⁴.**

▲ **L'opposition à toute forme d'exploitation, et notamment le travail des enfants.**

▲ **Le soutien des initiatives solidaires (congés solidaires – voir article plus bas)...**

2.2. La formation

Condition de la performance et de la réactivité de ses équipes, le Groupe DCS attache une importance toute particulière à la formation de ses collaborateurs, ainsi qu'au partage et à la valorisation des savoirs et de l'expérience.

Fort d'une gestion anticipatrice des évolutions technologiques, organisationnelles et concurrentielles, le Groupe DCS adapte la mise en place des moyens nécessaires pour renforcer l'employabilité de ses salariés, ainsi que leur mobilité.

Avec une hausse de **49%** du nombre de formations dispensées par rapport à 2010, 2011 témoigne de la volonté réelle de DCS d'accompagner les collaborateurs dans leur parcours professionnel.

2.3. La cohésion, l'implication et l'épanouissement

Dans un souci constant d'unité et de satisfaction de son personnel, le Groupe DCS s'engage à chercher les médias les plus appropriés au renforcement des notions de cohésion, d'implication et d'épanouissement au travail.

⁴ Voir Règlement intérieur.

Cela passe par la responsabilisation des collaborateurs (autonomie), la diversification des tâches et l'écoute, notamment par la mise à disposition de systèmes transversaux de Management permettant la remontée des idées d'amélioration ou d'innovation, et le renforcement du management de proximité.

2.4. L'emploi

2.4.1. Le salaire

Le salaire et les avantages sont fixés selon les minima légaux requis dans le pays concerné (conventions, accords individuels et collectifs).

En récompense de sa contribution à la réussite de l'entreprise le salarié se voit attribué, comme prévu par les accords d'entreprise, un certain nombre d'avantages : participation financière, prévoyance et mutuelle de groupe, indemnités repas, etc.

2.4.2. Le temps et les conditions de travail

Le temps et les conditions de travail sont ceux définis par les conventions et accords individuels et collectifs du pays concerné.

3. La responsabilité environnementale

A la question de ses responsabilités environnementales, et afin de réduire sensiblement l'empreinte écologique globale de ses activités, le Groupe DCS répond par les actions suivantes au niveau de :

3.1. Ses consommables

▲ La dématérialisation des documents.

- La dématérialisation de l'archivage des paies est réalisée.

En cours :

1. Depuis janvier 2012, le Journal de la paie n'est plus imprimé. Pratique validée par le commissaire aux comptes, à la condition que les informations soient enregistrées une fois par an sur un CD, avec mise au coffre du CD. L'enregistrement aura lieu chaque fin d'année.
 2. Un projet de dématérialisation des dossiers du personnel (contrats de travail) a d'ores et déjà été validé, mais reste à mettre en œuvre.
- Les réponses aux appels d'offre sont elles aussi dématérialisées (hors exigence de réponse sur papier du client).
 - Les efforts encore à produire portent sur les documents de comptabilité, plus délicats à dématérialiser puisque soumis à des obligations spécifiques.

En projet :

1. Le chrono fournisseurs étant déjà dématérialisés (environ 100 factures/mois), une piste pour 2012 vise également à dématérialiser le chrono clients (environ 200 factures/mois supplémentaires).
2. Autre projet 2012 : La dématérialisation des notes de frais.

Documents à considérer : Relevés bancaires, opérations diverses, déclarations fiscales/sociales, Grand livre imprimé.

▲ **La concentration des points d'impression.**

La dématérialisation et la rationalisation des impressions ont permis une baisse significative de la consommation de papier dans l'entreprise. Après une baisse observée de 20% entre 2009 et 2010, DCS réalise en 2011 une économie supplémentaire de **420kg** de papier, soit une nouvelle réduction de **33%**.

▲ **La mise en place de dispositifs de tri (voir 6.4 et 7.1).**

3.2. Son matériel

▲ **Le stockage du matériel hors d'usage dans un local spécifique et collecte périodiquement par une entreprise de recyclage.**

▲ **Lorsque possible, la remise à des associations locales, du type aide à l'enfance, écoles, etc. du matériel destiné au rebut, mais en état de fonctionner.**

3.3. Ses véhicules

▲ **La diminution des émissions de gaz à effet de serre par souscription auprès d'un loueur d'un contrat prévoyant l'entretien et le remplacement régulier de la flotte automobile.**

▲ **La sélection des véhicules selon leur taux d'émission de CO2.**

Comme le prévoit l'article 47 du projet de loi de finance 2010 sur le Malus écologique, l'abaissement des seuils de déclenchement du malus a eu lieu en France en 2011. L'assemblée nationale a voté en décembre 2010 un durcissement du malus.

Ci-dessous, la grille récapitulative à jour pour l'attribution des malus :

Taux d'émission de dioxyde de carbone (en grammes par kilomètre)	Tarif de la taxe (en euros)				
	Année d'acquisition				
	2008	2009	2010	2011	2012
Taux < 140				0	0
141 < taux < 151	0	0	0		200
151 < taux < 155				200	500
156 < taux < 160			200		
161 < taux < 165	200	200		750	750
166 < taux < 180			750		
181 < taux < 190	750	750			1100
191 < taux < 195					1600
196 < taux < 200				1600	
201 < taux < 230			1 600		
231 < taux < 240	1600	1600			2600
241 < taux < 245					
246 < taux < 250				2600	
250 < taux	2 600	2 600	2600		

En 2011, **100%** du parc automobile DCS est conforme au seuil de **140g/km**.

Cependant, DCS s'est fixé pour objectif d'aller un peu plus loin que le cadre défini par la loi, et à ce jour **65%** des véhicules de son parc répondent à des taux inférieurs ou égaux à **130g/km**.

▲ **La sensibilisation des salariés à l'impact positif des modes de conduite doux et mesurés sur la production de gaz à effet de serre et de polluants.**

Projet de rédaction d'une notice de sensibilisation pour 2012.

▲ L'incitation à l'utilisation des transports en commun (prise en charge d'une partie de l'abonnement).

En 2011, **17%** de l'effectif possède un abonnement aux transports en commun pour un objectif fixé à 20%. Cela marque un recul par rapport aux 28% de 2010, qui s'explique notamment par une hausse significative du nombre d'embauchés n'ayant pas eu recours à ce mode de transport.

3.4. Sa consommation

▲ Les économies d'énergie électrique.

1. Le renouvellement du parc informatique selon la norme basse consommation Energy Star. Pour un coût énergétique annuel par PC réduit de **47%**.
2. L'arrêt automatique des postes de travail. Depuis mars 2011, les postes de travail restés sous tension s'éteignent à 21h45, au lieu de 00h45.
3. Remplacement en avril 2011 des écrans de PC à tubes cathodiques par des écrans plats, consommant 45 W au lieu de 150 W.
4. DCS s'est séparé en mai 2011 d'un locataire partageant ses bureaux lyonnais, et ayant une consommation électrique très gourmande, notamment à cause de 10 PC fonctionnant 24/7.
5. Une étude a été initiée courant 2011 dans les locaux de Paris pour faire poser des films sur les fenêtres, en vue de réduire l'impact des infrarouges l'été. Une autre dans les locaux de Nantes pour faire remplacer les convecteurs.
6. Au cours de l'année 2011, les ampoules grillées des spots ont systématiquement été remplacées par des ampoules nouvelle génération à LED, pour une consommation de 4 W par ampoule, au lieu des 50 W habituels.

A titre indicatif, entre juillet 2010 et juillet 2011, la facture d'électricité de DCS s'est vue réduite de **26%**. La prochaine analyse énergétique DCS devra bien prendre en considération son effectif particulièrement grossissant sur la période juillet 2011/juillet 2012.

3.5. La rationalisation des déplacements

▲ Le choix de l'implantation.

Les agences DCS sont implantées en centre ville à proximité immédiate d'une gare, pour favoriser les trajets et l'accès par le train.

▲ Le recours aux technologies pour les échanges à distance.

- La vidéoconférence (depuis 2011) pour les entretiens d'embauche.
- Les points téléphoniques (audioconférence), et la vidéoconférence pour certaines réunions opérationnelles.

3.6. Ses fournisseurs, sous-traitants et partenaires

La sélection et l'évaluation des fournisseurs, sous-traitants et partenaires, doit prendre en considération le Développement Durable et l'impact environnemental. L'entreprise doit avoir prioritairement recours à des candidats agréés partageant ses valeurs et principes, et soucieux de les intérioriser. Elle s'autorise un contrôle du respect des réglementations et des législations en vigueur, et peut demander la présentation des attestations requises.

A défaut de candidats engagés, le Groupe DCS s'engage à faire auprès des non-initiés, un travail de sensibilisation aux règles de bonne conduite et à inciter aux bonnes pratiques.

4. La transparence et la bonne gouvernance

Dans un premier temps, le Groupe DCS adhère au principe général de **transparence**, en veillant à assurer la diffusion de ses résultats en matière de politique RSE. Cette transparence est dirigée à l'endroit de ses parties prenantes publiques, mais s'applique également à sa façon de gérer sa relation avec ses clients et ses fournisseurs.

La transparence se concrétise par :

- ▲ **La rédaction annuelle de sa communication sur le progrès (coP) pour le compte du Pacte Mondial de l'ONU.**

- ▲ **La participation à des concours ou trophées organisés par ses clients sur les aspects RSE.**

Sollicité par le Crédit Agricole pour participer à son concours sur le Développement Durable, DCS a monté un dossier de participation et communiqué sur sa démarche en la matière le 27 juin 2011.

Pourquoi le choix de cette participation?

D'abord, parce qu'il était important pour DCS, en tant que fournisseur engagé et impliqué, de répondre présent à la sollicitation de l'un de ses clients historiques.

Ensuite, parce que DCS voit en ce type de concours un moyen d'intégrer un réseau d'acteurs innovants du Développement Durable, avec lesquels se comparer, apprendre et contribuer.

DCS était présent lors de la cérémonie de remise des trophées, organisée par le Crédit Agricole, le 8 décembre 2011 à Montrouge.

- ▲ **La communication, sur demande de ses clients ou autres parties prenantes, de rapports RSE spécifiques.**

- ▲ **La mise à disposition des informations concernant les actions RSE significatives du Groupe sur son site internet.**

- ▲ **La diffusion sur le site internet des éventuelles pénalités obtenues.**

Dans un second temps, le contrôle de la **bonne gouvernance** de DCS est le fruit d'une gestion de l'activité du Groupe en termes de transparence juridique et financière, grâce notamment à la réalisation de contrôles et d'évaluations annuels effectués par des cabinets juridiques et d'expertise comptable.

0 erreur détectée en 2011.

5. Les bonnes pratiques commerciales

Les bonnes pratiques commerciales du Groupe DCS relèvent de trois axes d'actions sur la relation commerciale.

5.1. La formation et la fidélisation de son personnel commercial

Par le biais :

- ▲ **D'actions conjointes et innovantes favorisant à la fois le développement personnel et la performance commerciale.**

- ▲ De séminaires commerciaux "hors les murs".
- ▲ De plans de carrière aidant à l'évolution interne.

Avec pour conséquence directe, une bonne capacité à évoluer au sein de l'entreprise, puisque **30%** des commerciaux accèdent à des postes de managers commerciaux, et que la moyenne d'ancienneté des commerciaux et cadres commerciaux est de **8 ans**.

5.2. L'amélioration de la transparence dans les relations clients/fournisseurs

Se matérialisant par :

- ▲ L'autorisation systématique d'audit fournisseur accordée aux clients.
- ▲ L'organisation de journées portes ouvertes sur un thème sélectionné.
- ▲ La désignation d'un interlocuteur unique par prestation ou client.

Résultat, la fidélisation des clients est assurée, et **82%** des contrats cadres et d'infogérance sont renouvelés.

5.3. Un engagement fort pour le respect des délais de paiement de ses propres fournisseurs

- ▲ Des factures payées sous 30 jours pour les consultants indépendants.

69% des factures sont payées sous 30 jours pour un objectif fixé à 50%.

- ▲ Des factures réglées sous 45 jours pour les autres fournisseurs.

33% des factures sont honorés dans les 45 jours pour les autres fournisseurs, toujours pour un objectif de 50%. Ce chiffre un peu bas s'explique notamment par la nécessité de bloquer certaines factures.

6. Les projets majeurs réalisés en 2011

6.1. La Charte Ethique DCS

6.1.1. Présentation

En mai 2011, afin d'asseoir ses convictions et réaffirmer son identité, tout en s'inscrivant dans la droite ligne de son engagement en tant que membre actif du Pacte Mondial de l'ONU, DCS a lancé un projet d'écriture de Charte Ethique. Son but étant d'encadrer et diffuser en interne les valeurs responsables de l'entreprise.

En soutien, une Déclaration d'Engagement et de Responsabilité Sociétale a également été rédigée, pour promouvoir ces mêmes valeurs à l'extérieur de l'entreprise.

La Charte Ethique est l'aboutissement d'une évolution durable et d'une maturation de la réflexion de DCS, dont l'expansion, depuis sa création, est fondée sur une éthique de développement et des valeurs historiques : Proximité, adaptation, écoute et respect.

6.1.2. Modalités d'application et de contrôle

Il est prévu que la Direction de chaque agence ou filiale veille à l'application de la Charte sur son site. Pour favoriser la proximité et faciliter la surveillance et la gestion, un référent RSE est désigné sur chaque site. Ce dernier est un coordinateur chargé de relayer les engagements du Groupe DCS en matière Développement Durable sur son site. Il intervient :

- En local, pour :
 - ▲ Favoriser la communication entre Direction locale et salariés.
 - ▲ Conseiller sur l'application la Charte.
 - ▲ Alerter en cas d'éventuels manquements.
 - ▲ Suivre les fiches de réclamation et gérer les actions correctives.
 - ▲ Promouvoir les valeurs de la Charte et représenter l'entreprise.
- Au niveau Groupe, pour :
 - ▲ Assurer le reporting (initiatives locales, bonnes idées, difficultés, suivi des réclamations, etc.).
 - ▲ Faire des propositions (ou faire remonter les propositions) pour l'amélioration des pratiques.

Le contrôle au global est exercé par :

- ▲ Le Comité de Pilotage.
- ▲ Le Secrétaire du CE et représentant du CHSCT.

Le Comité de Pilotage DCS rassemble les fonctions stratégiques suivantes :

- ▲ Le Directeur Général.
- ▲ Le Responsable Qualité et Développement Durable.
- ▲ Le Directeur du Développement.
- ▲ Le Responsable de l'Administration du Personnel.
- ▲ Le Responsable RH/Recrutement.
- ▲ Le Responsable Informatique et Moyens Généraux.
- ▲ Le Directeur Technique.
- ▲ Le Directeur Produits.

Une procédure de surveillance de l'application de la Charte est en cours de validation, et sera disponible en annexe de la Charte Ethique.

6.2. Le congé solidaire

Dans le cadre de sa politique de Développement Durable, DCS encourage et soutient l'engagement solidaire et responsable de ses collaborateurs.

Ainsi, J.H, une jeune ingénieure en informatique de 26 ans, salariée de DCS depuis deux ans, passionnée par le monde associatif, a pu bénéficier d'un congé solidaire et se mettre au service d'une association œuvrant pour l'éducation des enfants au Bénin.

Le congé solidaire, d'une durée courte de 2 à 4 semaines, s'organise autour de deux acteurs principaux :

- Un salarié, qui met à disposition ses compétences et son temps libre.
- Une association, ici Planète Urgence, qui organise avec ses partenaires internationaux des missions d'appui de courte durée, en faveur du développement et de la protection de la nature et des populations locales.

Pour J.H, tout a commencé par une formation "Projet d'Accompagnement au Départ" (PAD) prise en charge par DCS dans le cadre du DIF. Cette formation de deux jours, délivrée par Planète Urgence, a pour objectif de préparer les volontaires à leur mission, et à leur donner des repères sur les enjeux Nord/Sud.

J.H s'est ensuite envolée pour le Bénin et a rejoint l'ONG "Les mille Lucioles" pour réaliser une mission visant à promouvoir la scolarisation des enfants dans le village de Boukoumbé. Elle est intervenue au sein d'une classe de 50 élèves et s'est occupée d'un groupe de 16 enfants âgés de 9 à 11 ans. Son rôle : Aider à l'apprentissage du français par la lecture, l'écriture, la prononciation, le chant, etc. Sans oublier, de partager avec les enfants des moments de détente et de joies grâce à la danse, aux jeux et aux spectacles, notamment.

Par ce genre de missions, chaque bénévole non spécialiste vient apporter ses compétences techniques ou pédagogiques, et renforcer un projet mené en local sur le long terme par les différents partenaires (chargés de Programme, professionnels de la coopération internationale, etc.), et les bénéficiaires eux-mêmes.

Le financement

Le financement des missions de congé solidaire est spécifique et innovant. En effet, celui-ci s'appuie sur les entreprises. Planète Urgence dispose pour son Programme "congé solidaire" d'un partenariat avec de nombreuses entreprises françaises et de grands groupes internationaux.

L'entreprise peut financer les missions de ses collaborateurs sur des fonds issus d'une politique de Développement Durable, ou encore de Ressources Humaines.

Pour aller plus loin... Le Parrainage

Parallèlement à sa mission, J.H a choisi de parrainer pendant un an, un des enfants rencontrés lors de son séjour. Le coût de ce parrainage est de 200€ (déductible à 60% des impôts), un montant qui permet à l'enfant parrainé de bénéficier de soins médicaux, d'un déjeuner par jour, et de couvrir les frais relatifs à sa scolarité (uniforme, fournitures, cours particuliers).



DCS a d'ores et déjà décidé de contribuer au financement d'une future mission de J.H.

6.3. La formation ISO 26000

En 2011, afin de renforcer la prise en compte des enjeux du Développement Durable et de mieux aborder la formalisation des actions et de la démarche, une formation par la "lecture pas à pas" de la norme ISO 26000 a

été suivie par le Responsable Qualité et Développement Durable DCS, auprès de l'AFNOR. Une évaluation future pouvant être envisagée à plus ou moins long terme.

6.4. Le tri sélectif pour le papier et le carton

Dès le 15 décembre 2011, 65 poubelles dédiées au tri sélectif et à la récupération du papier non-confidentiel et du carton, ont été mises à la disposition des salariés du siège de DCS par le Groupe PAPREC (certifié QUALIVAL, CERTIREC, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001). Le ramassage visant à valoriser ces déchets banals a quant à lui été organisé à compter du 1^{er} janvier 2012.

Les "corbeilles bleues" sont vidées de leur contenu de manière quotidienne par une entreprise de nettoyage, dans le respect des recommandations spécifiques au traitement des déchets valorisables.

Des sensibilisations du personnel DCS ont été effectuées, avec distribution de notes décrivant la bonne utilisation à faire de ces "corbeilles bleues".

De même que de nombreuses communications à l'attention de la société de nettoyage ont été nécessaires pour rappeler les règles de ramassage pour ces déchets : Utilisation de sacs transparents pour le contrôle visuel des contenus, lieu de stockage spécifique, etc.

A savoir aussi qu'un bilan carbone devrait être communiqué annuellement sur demande par la société PAPREC, pour permettre à DCS d'évaluer la réduction de son empreinte écologique.

7. Les axes d'action et de réflexion

7.1. Le tri sélectif et la destruction sécurisée des documents confidentiels

Souhaitant aller un peu plus loin dans la démarche de tri sélectif, DCS a également consulté le Groupe PAPREC au sujet du tri de ses documents confidentiels.

Les avantages du service Confidentialys : Allier tri sélectif et destruction sécurisée.

- ▲ **Mise à disposition d'un collecteur verrouillé dans les locaux DCS.**
- ▲ **Enlèvement et remplacement du collecteur tous les mois.**
- ▲ **Transport sécurisé à l'aide de véhicules suivis par GPS.**
- ▲ **Dépôt en usines classées auprès de la DRIRE, avec contrôle d'accès, anti-intrusion et vidéo surveillance.**
- ▲ **Destruction (granulométrie de 10mm à 40 mm) et recyclage.**
- ▲ **Attestation de destruction et reporting (bilan carbone en fin d'année).**

Cette prestation a d'ores et déjà été mise en place fin janvier 2012. Un bilan carbone sera également disponible pour ce type de tri.

7.2. La Rédaction d'une notice sur l'Eco Conduite

Ou comment mieux sensibiliser et inciter les collaborateurs DCS à conduire de manière citoyenne, en alliant calme et souplesse, et donc aussi écologie et économie.

7.3. Le Flash-info

Afin de renforcer la culture Qualité et Développement Durable au sein de l'entreprise, favoriser l'esprit de Groupe et de tenir l'ensemble des collaborateurs informés de l'actualité concernant ces sujets (évolutions des normes/engagements, enjeux, etc.), il a été proposé la mise en place de Flash-info, dont la fréquence et le contenu dépendront de la pertinence des informations collectées au fil de l'eau. Une réflexion est en cours sur les modalités de ces flash.

7.4. Le système de Management des Idées (SMI)

Dans le but de provoquer l'émergence des idées de progrès au niveau des démarches de Qualité et de Développement Durable, la mise en place d'un système de Management des Idées a été évoquée début 2011. A ce jour, ce projet reste non prioritaire.

Une proposition de nom (celui-ci étant important pour donner une identité au Programme) a cependant été faite en COPIL en décembre 2011 : **DCS'team**, un nom visant à valoriser les auteurs potentiels, et associer les notions d'idée et d'estime.

Il est à noter que les aspects innovations feront peut-être partie des grands bouleversements annoncés au niveau des exigences de la prochaine version de l'ISO 9001, d'abord annoncée pour 2012, puis repoussée à l'horizon 2015.

7.5. Le renforcement du partenariat solidaire

Ce renforcement pouvant se faire selon trois axes :

- Permettre aux salariés de s'engager dans des missions citoyennes.
- Favoriser l'esprit de solidarité, l'aide et le développement des pays pauvres.
- Sélectionner des associations locales, écoles, mjc, poles sociaux, ayant des besoins, et s'inscrire dans une forme de partenariat solidaire.

8. Les principaux indicateurs

DOMAINES	SUJETS EVALUES	INDICATEURS	RESULTAT 2010	RESULTAT 2011	OBJECTIF	
DROITS DE L'HOMME	Violations relatives aux Droits de l'Homme	Pénalités obtenues (Inspection du Travail, CNIL, Défenseur des Droits, etc.)	0	0	0	
		Nombre de Réclamations émises par les salariés et/ou Non-conformités détectées par CHSCT	/	Nouvel indicateur	0	
NORMES DU TRAVAIL (et bonnes pratiques commerciales)	Respect de la liberté d'association et de représentation	Nombre de réunions DP/an	12	12	12	
		Nombre de réunions CE/an	12	12	12	
		Nombre de réunions syndicales/an	2	1	1	
	Emploi des handicapés	Nombre de travailleurs handicapés Lyon	Nouvel indicateur		7	8
		Nombre de travailleurs handicapés Paris	Nouvel indicateur		1	3
		Nombre de travailleurs handicapés Nantes	Nouvel indicateur		1	2
	Emploi des seniors	Nombre de salariés supplémentaires à l'effectif de + de 50 ans/an	3	4	1	
		1 entretien annuel minimum pour les 55 ans+	Nouvel indicateur		100%	100%
		1 formation annuelle pour 15% des 55 ans+	Nouvel indicateur		27%	15%
		Pourcentage de l'effectif des 50 ans+	Nouvel indicateur		10%	Sans objet
	Egalité hommes/femmes	(1) Pourcentage d'hommes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "homme"	/	Nouvel indicateur		
		(2) Pourcentage de femmes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "femme"	/	Nouvel indicateur		
		Ecart entre (1) et (2)	/	Nouvel indicateur		< ou = 10%
		(3) Nombre d'hommes promus (changement de qualification/statut)/an	/	Nouvel indicateur		
		(4) Nombre de femmes promues (changement de qualification/statut)/an	/	Nouvel indicateur		
		Ecart entre (3) et (4)	/	Nouvel indicateur		< ou = 10%
		(5) Proportion d'hommes recrutés/nombre de candidatures "hommes"	Nouvel indicateur		2,27%	
		(6) Proportion de femmes recrutées/nombre de candidatures "femmes"	Nouvel indicateur		2,73%	
		Ecart entre (5) et (6)	Nouvel indicateur		17%	< ou = 10%
		(7) Pourcentage d'hommes cadres/effectif homme total	Nouvel indicateur		19,5%	
	(8) Pourcentage de femmes cadres/effectif femme total	Nouvel indicateur		18,3%		
	Ecart entre (7) et (8)	Nouvel indicateur		6,1%	< ou = 10%	
	Respect des délais de paiement des fournisseurs	Taux de paiement des factures dans les 30j (consultants indépendants)	Nouvel indicateur		69%	50%
		Taux de paiement des factures dans les 45j (autres fournisseurs)	Nouvel indicateur		33%	50%
	Indice de maîtrise de la précarisation de l'emploi	Taux de CDD par rapport à l'effectif (hors remplacements)	3%	3,9%	< ou = 5%	
	ENVIRONNEMENT	Incitation à l'utilisation des transports en commun/abonnements	Taux d'employés abonnés	28%	17%	20%
		Electricité	Taux de réduction liée à la facture d'électricité	/	26%	10%
Papier		Bilan carbone (issu du tri sélectif)	/	Nouvel indicateur	A définir	
		Taux de réduction consommation/an (issu de la dématérialisation des AO, Paie, Compta)	20%	33%	10%	
Véhicules CO ²	Pourcentage de véhicules répondant aux normes de 130g de CO ₂ /km	Nouvel objectif		65%	50%	
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	Contrôles indépendants par cabinets juridiques et d'expertise comptable	Nombre d'erreurs détectées	0	0	0	