

Développement Durable, Responsabilité Sociétale, Management Ethique



This is our **Communication on Progress**
in implementing the principles of the
United Nations Global Compact.

We welcome feedback on its contents.



Communication sur le Progrès – Groupe DCS
MARS 2013



RENOUVELLEMENT DE L'ENGAGEMENT ENVERS LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL....	4
1. LES DROITS FONDAMENTAUX.....	5
2. LES NORMES DE TRAVAIL.....	6
2.1. LES DROITS DU TRAVAIL ET DROITS SOCIAUX	6
2.2. LA FORMATION	9
2.3. LA COHESION, L'IMPLICATION ET L'EPANOUISSEMENT	10
2.4. L'EMPLOI.....	10
2.4.1. Le salaire	10
2.4.2. Le temps et les conditions de travail	10
3. LA RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE	12
3.1. SES CONSOMMABLES.....	12
3.2. SON MATERIEL.....	15
3.3. SES VEHICULES.....	15
3.4. SA CONSOMMATION	15
3.5. LA RATIONALISATION DES DEPLACEMENTS	16
4. LA TRANSPARENCE ET LA BONNE GOUVERNANCE (ETHIQUE DES AFFAIRES).....	17
4.1.1. La communication.....	17
4.1.2. L'audit financier	17
4.1.3. Les bonnes pratiques commerciales.....	17
1. LA FORMATION ET LA FIDELISATION DE SON PERSONNEL COMMERCIAL.....	18
2. L'AMELIORATION DE LA TRANSPARENCE DANS LES RELATIONS CLIENTS/FOURNISSEURS	19
4.1.4. Le respect des délais de paiement des fournisseurs	19
4.1.5. Les achats et le marketing responsables	19
5. LES PROJETS MAJEURS REALISES EN 2012	20
5.1. L'ORGANISATION DU TRI SELECTIF ASSOCIE A LA DESTRUCTION SECURISEE DES DOCUMENTS CONFIDENTIELS	20
5.2. L'ANIMATION DE LA SEMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE	20
5.3. LA CHARTE ETHIQUE DCS.....	21
5.4. LA NOTICE D'ECO-CONDUITE	21
5.5. L'EVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE (RESPONSABILITE SOCIETALE) DE DCS PAR ECOVADIS.....	21
5.5.1. Le score obtenu.....	22
5.5.2. Les bénéfices de la plateforme	22
5.5.3. Le plan d'action RSE de DCS sur la plateforme EcoVadis.....	23
5.6. LES ACTIONS MAJEURES EN COURS DANS LE PLAN D'ACTION DEVELOPPEMENT DURABLE DE DCS.....	23
5.6.1. Action de marketing responsable sur les fournisseurs de l'entreprise par la formalisation précise du suivi de l'engagement des fournisseurs critiques de DCS :	23
5.6.2. Action atténuation des risques psycho sociaux sur le lieu de travail :	24

5.7. INTEGRATION DE « CRITERES D'EVALUATION COLLECTIFS » LORS DES EVALUATIONS INDIVIDUELLES DES MANAGERS, DE L'ENCADREMENT DE PROXIMITE ET DES FONCTIONS SUPPORT	24
5.8. CHARTE DCS DU BIEN VIVRE ET DU TRAVAILLER ENSEMBLE.....	24
6. LES AXES D'ACTION ET DE REFLEXION	26
6.1. LES FORMATIONS INDIVIDUALISEES AU DEVELOPPEMENT DURABLE DU STAFF.....	26
6.2. LUDIFICATION DES PRATIQUES COMMERCIALES.	26
6.3. LE SYSTEME DE MANAGEMENT DES IDEES (SMI)	26
6.4. LE DEVELOPPEMENT DU PARTENARIAT SOLIDAIRE	26
7. LES PRINCIPAUX INDICATEURS.....	27

Renouvellement de l'engagement envers les 10 principes du Pacte Mondial

Lyon, le 11 mars 2013.

Depuis sa création, à l'émergence des technologies de l'information, DCS s'est développée autour du service aux infrastructures en accompagnant ses clients dans l'évolution de leurs systèmes d'information et en délivrant expertise et solutions adaptées.

Nous avons bâti notre histoire sur des fondations constituées de valeurs fortes : proximité, adaptabilité et respect. Cette ligne de conduite nous permet d'entretenir des relations saines et équilibrées avec nos clients et collaborateurs. Soucieux de la satisfaction des uns et de l'épanouissement des autres, nous privilégions des collaborations de long terme et la recherche d'enrichissement réciproque. Nous nous appliquons à garantir la continuité de service de nos clients et à être, pour eux, source de création de valeur et de progrès. Une stratégie de croissance conjuguée à une gestion rigoureuse ont fait de DCS une entreprise solide et pérenne.

Sa situation financière est robuste et stable. De plus, elle est régulièrement confortée par des actionnaires, eux-mêmes préoccupés par le renforcement des ressources et actifs au profit d'investissements dans le développement de l'activité et du capital humain. Notre politique réactive et pragmatique fait de nous un partenaire sérieux et fiable.

Certifiée ISO 9001 depuis 2006, DCS a intégré le développement durable à sa stratégie globale et à sa démarche qualité en 2011 pour s'engager sur la voie de la qualité totale et ainsi satisfaire l'ensemble de ses parties prenantes : salariés, fournisseurs, clients, Etat et collectivités, etc.

Fort de sa culture de l'amélioration continue et s'appuyant sur les recommandations de référentiels tels que 1000NR, GRI, ISO 26000, etc., la politique sociétale de DCS s'est structurée autour des trois piliers du développement durable (social, environnemental, économique) et des principes décrits par le Pacte Mondial de l'ONU auquel l'entreprise a adhéré fin 2010.

En 2012, la société EcoVadis, chargée d'évaluer les fournisseurs du monde entier sur leur performance RSE, a reconnu notre capacité à intégrer les enjeux de la responsabilité sociétale et à tenir les objectifs du développement durable nous attribuant la note de 6 (niveau d'engagement « committed »), plaçant ainsi DCS parmi les 8% de fournisseurs mondiaux les mieux notés sur sa plateforme.

Par cette lettre, je renouvelle pour 2013 mon engagement auprès du Pacte Mondial de l'ONU.

Je m'engage à soutenir au quotidien les actions pour le progrès sociétal et à communiquer les 10 principes fondamentaux du Pacte à l'ensemble de mes salariés, mais également au sein de ma sphère d'influence.

Fabienne DALLIERE
Présidente



1. Les droits fondamentaux

- ▲ **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.

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'Égalité), 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 :

1. Règlement Intérieur.
2. Charte informatique.
3. **Charte Ethique.**
4. 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.

En 2012, aucune pénalité n'a été adressée à DCS par les différentes instances compétentes.

2. Les normes de travail

- ▲ **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.

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.

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 **38€** (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 quotas 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.

- Le site lyonnais comptant 7 travailleurs handicapés déclarés en 2011, passe à **11** travailleurs handicapés en 2012 et remplit ainsi l'objectif fixé.
- Le site parisien se maintient avec **1** travailleur handicapé dans ses effectifs mais reste en dessous de l'objectif de 3.

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).

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

- Nantes perd son unique travailleur handicapé déclaré et tombe à **0** pour un objectif de 1.

Précision : ceci est dû au non renouvellement du statut par le collaborateur.

En 2012 **4** nouveaux travailleurs handicapés ont DONC été intégrés à l'effectif.

Les travailleurs handicapés représentent **3%** de l'effectif en 2012, ce qui correspond à l'objectif haut fixé par DCS (1 à 3%).

Notons qu'aucune « nouvelle déclaration » n'a été faite auprès des CDAHP et que malgré les incitations financières, 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 séniors, DCS a signé un accord séniors (révisable à 3 ans). Arrivé à son terme fin 2012, il a été décidé de ne pas renouveler l'accord.

En effet pour répondre aux nouvelles dispositions gouvernementales, DCS prévoit pour 2013 la mise en place du **contrat de générations** agissant à la fois sur l'intégration des travailleurs **séniors** et celle des **jeunes**.

Concernant les objectifs séniors déjà définis :

Avoir au moins 1 employé de 50 ans de plus dans l'effectif chaque année : **1** collaborateur de cette catégorie a été recruté en CDI en 2012, et **7** autres en contrats à durée déterminée.

1 formation pour 15% minimum des plus de 55 ans : le chiffre atteint en 2012 est de tout juste **15%**, soit **2** formations dispensées.

1 entretien annuel minimum pour les plus de 55 ans : **100%** des entretiens 2012 ont été réalisés, soit **14** entretiens.

La proportion des plus de 50 ans chez DCS est de **9%** de l'effectif, **4%** pour les plus de 55 ans.

▲ **L'intégration des jeunes**

Les actions de DCS portent ici sur la formation des jeunes de moins de 26 ans, avec pour objectif l'intégration des jeunes en question.

Un rapport annuel est effectué auprès du CE sur les actions entreprises pour l'intégration des jeunes de moins de 26 ans.

Comme annoncé au point précédent, un **contrat de générations** doit voir le jour en 2013 pour la prise en compte conjointe d'objectifs liés à **l'employabilité des séniors et des jeunes**.

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

1. Bilan RH 2012

Comme en 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 (**15%** de femmes, contre **85%** 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 que la proportion de femmes cadres et assimilées par rapport à celle des hommes cadres et assimilés chez DCS est désormais plutôt favorable aux femmes avec **25%** de femmes accédant à ce statut contre **19,5%** d'hommes (soit un écart de 28% en faveur de ces premières).

Aussi, rappelons ici 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 est de **1759€**, contre **1807€** pour les hommes, soit un écart en faveur des hommes de 2.73%.

Le salaire brut moyen des femmes cadres et assimilées est de **4049€**, contre **3173€** pour les hommes, soit un écart en faveur des femmes, de l'ordre de 21,6%.

2. Accord d'égalité hommes/femmes

DCS a signé en décembre 2011 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 2012, **3.5%** des hommes ayant postulé chez DCS ont été recrutés. Pour les femmes, **5%** des candidatures ont été retenues, soit un écart de 43% favorable aux femmes.
De ce fait, malgré les difficultés à équilibrer la proportion d'hommes et de femmes dans son effectif (pour les contraintes métiers évoquées plus haut), DCS maintient ses efforts pour intégrer davantage de 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 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.
En 2012, **16%** d'hommes ont obtenu une telle promotion, et **2%** des femmes. Les objectifs sont tenus, mais un écart important de 87,5% en faveur des hommes est ici constaté, s'expliquant principalement par la grande majorité d'hommes dans les équipes opérationnelles susceptibles d'être promus.
- *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" (soit **12.5%** en 2012), et (2) du pourcentage de femmes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "femme" (soit **19%**). L'écart maximum entre (1) et (2) devant se situer sous la barre des 10% est dépassé avec 34,2% en faveur des femmes.
- *Le volet "Vie professionnelle, vie privée"* : Vers une meilleure conciliation.
Afin de prendre en compte la situation de parentalité, DCS a mis 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 sont 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'effectuent dans les 10 jours précédant la reprise d'activité.
En 2012, **4** femmes ont bénéficié de cet entretien.
Aménagements de postes : DCS examine 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'efforce 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 doivent toutefois être compatibles et conciliables avec les prestations existantes et les impératifs clients.

En 2012, **3** femmes ont obtenu des aménagements de poste.

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

11 réunions des délégués du personnel se sont tenues en 2012. **11** réunions également pour les membres du CE.

Généralement, en accord avec les représentants du personnel, il est décidé de ne pas faire de réunion au mois d'août.

▲ **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 (au moins 1 réunion par an), DCS a organisé **2** réunions syndicales en 2012 (contre 1 seule 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, seniors, et égalités hommes/femmes).

▲ **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).**

Le respect de la **diversité** fait l'objet d'un engagement moral de tous les services de l'entreprise.

Un affichage est effectué à ce sujet, notamment au regard de l'application du code du travail.

▲ **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), descend à **3%** en 2012, pour un objectif de 5% à ne pas dépasser (3,9% en 2011).

De plus, sa gestion efficace du reclassement lui permet d'obtenir des taux d'inter-contrats très faibles de l'ordre de seulement **0.90%** de l'effectif.

▲ **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 (congrès solidaires).**

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.

³ Voir Règlement intérieur. Contrôle assuré par le CHSCT.

⁴ Voir Règlement intérieur.

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.

La tendance annoncée par la forte hausse du nombre de formations dispensées en 2011 (+ 49%) s'est vue confirmée en 2012, puisque le nombre de formations dispensées s'est maintenu à niveau égal. L'accompagnement des collaborateurs dans leur parcours professionnel est donc assuré et soutenu chez DCS.

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.

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).

Notons ici que la transparence des données du système de rémunération de DCS est assurée par la rédaction chaque année d'un document de négociation (« NAO égalité professionnelle ») décrivant la répartition des salaires par familles et catégories de salaires. Ces négociations se font en présence des représentants du personnel.

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 (voir « l'Accord de participation » et « l'Accord d'épargne entreprise PEE »), prévoyance et mutuelle de groupe (voir les « contrats mutuelle »), indemnités repas, etc.

Quelques précisions :

- Concernant la mutuelle, DCS a fait le choix de contrats couvrant la famille et non pas son salarié uniquement.
- Concernant les plans de retraite, DCS a souscrit au contrat de type « Article 83 », prévoyant un régime supplémentaire de retraite d'entreprise à cotisations définies pour son personnel cadre.

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.

En conclusion : chaque année DCS établit un « Bilan Social ». Ce document récapitule les données touchant aux aspects suivants :

- Emploi.

- Rémunération.
- Santé et sécurité.
- Conditions de travail.
- Formation.
- Relations professionnelles.
- Vie de l'entreprise.

Enfin, notons qu'en janvier 2013, DCS a diffusé sa toute nouvelle Charte, intitulée « Charte du bien vivre et du travailler ensemble » (voir 5.8 pour plus de détails).

3. La responsabilité environnementale

- ▲ **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.

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.

1. La dématérialisation réalisée :

- a. Archivage des paies.
- b. Réponses aux appels d'offre (hors exigence de réponse sur papier du client).
- c. Journal de la paie. Après validation par le commissaire aux comptes.
A engager : enregistrement des informations sur un CD, avec mise au coffre chaque fin d'année.
- d. Chrono fournisseurs (environ 100 factures/mois).
- e. Chrono clients (environ 200 factures/mois supplémentaires).
- f. Copies de contrats, avenants, ordres de mission circulant par email entre le service social et service paies. Originaux nécessitant signature conservés au format papier.

2. Les efforts en cours et projets :

- a. Dossiers du personnel : la mise en œuvre est progressive. Aujourd'hui les documents type cartes d'identité, RIB, etc. arrivés par email sont enregistrés dans le logiciel de gestion des paies.
- b. Mi 2013 : dématérialisation des bulletins de paie, sous réserve d'accord par les collaborateurs.

A terme, il est prévu que tous les dossiers du personnel soient dématérialisés.

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

Note : les documents de comptabilité sont plus délicats à dématérialiser puisque soumis à des obligations spécifiques de conservation d'originaux papier.

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

2010 et 2011 ont vu la mise en place successive de mesures pour limiter la consommation de papier : dématérialisation, rationalisation des impressions, etc. Ces années ont ainsi marqué de fortes baisses au niveau de la consommation de papier (baisses respectives de 20% et 33%).

En 2012, la baisse a connu un ralentissement, avec **3%** de consommation en moins par rapport à 2011. Une perte de vitesse qui s'explique par une stabilisation procurée par les mesures déjà en place, et un effectif grossissant venant contre balancer la baisse. Les efforts sont poursuivis.

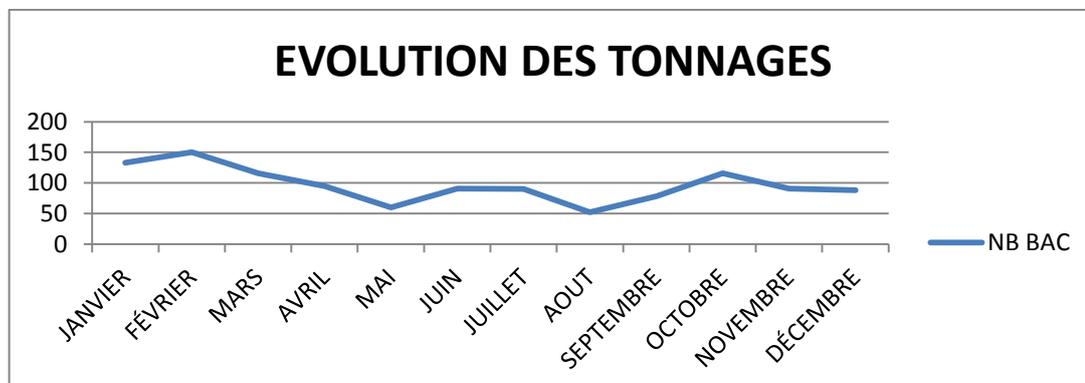
▲ **La mise en place de dispositifs de tri (voir aussi 5.1).**



1. Bilan carbone 2012 pour les documents non confidentiels (papier et carton)

**EVOLUTION MENSUELLE DES ENLEVEMENTS -
Pour l'ensemble des copropriétaires de l'immeuble BRITANNIA (Lyon)**

MOIS	NB BAC	TONNAGE ESTIMÉ / BAC	TOTAL
JANVIER	133	60	7980
FÉVRIER	150	60	9000
MARS	116	60	6960
AVRIL	95	60	5700
MAI	60	60	3600
JUIN	91	60	5460
JUILLET	90	60	5400
AOÛT	52	60	3120
SEPTEMBRE	78	60	4680
OCTOBRE	116	60	6960
NOVEMBRE	91	60	5460
DÉCEMBRE	88	60	5280
TOTAL	1160	720	69600



Avec **69 600** kilos de papier recyclé :

- On sauve **1183 arbres**
- On préserve **6960 m3 d'eau**
- On économise **70 m3 de pétrole**
- On diminue de **209 m3** le volume **d'enfouissement** des déchets
- On évite l'émission de **174 tonnes de dioxyde de carbone (co2)**

Avec **69 600** kilos de papier recyclé, on fabrique :

- 52 tonnes de papier
- 287 101 boîtes à chaussures
- 1 148 400 boîtes à œufs

2. Bilan carbone 2012 pour les documents confidentiels (siège lyonnais de DCS – contrat PAPREC Confidentialys)

	COLLECTEUR 70 L	TONNAGE
ANNEE 2012	14	1,120 Tonnes

Avec **1 120 kilos** de papier recyclé :

- On sauve **19 arbres**
- On préserve **112 m3 d'eau**
- On économise **1120 litres de pétrole**
- On diminue de **4 m3** le volume **d'enfouissement** des déchets
- On évite l'émission de **939 kilos de dioxyde de carbone (co2)**
- On évite aussi l'émission de **24 kg de co2 par tonne de papier recyclé**

Avec **1 120 kilos** de papier recyclé, on fabrique :

- 840 kilos de papier
- 4620 boîtes à chaussures
- 18 484 boîtes à œufs

Note :

A quantité égale, la production de papier recyclé consomme trois fois moins d'énergie et d'eau que celle de papier non recyclé.

Les papiers ont été transformés en matières premières secondaires sur un site PAPREC (ISA 14001), dans le respect des normes environnementales en vigueur, et conformément aux règles de qualité définies par la profession (label Qualival et certification Certirec mis en place par Federec – fédération du recyclage).

Ces matières premières secondaires vont connaître une deuxième vie dans un nouveau cycle de production.

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.

En 2012, **90%** du parc automobile DCS est en dessous du seuil malus de **140g de co₂/km** défini par la loi.

Remarquons que, les seuils baissant régulièrement, il est difficile de maintenir un parc 100% conforme aux seuils successifs.

DCS s'est pourtant fixée comme objectif de répondre pour 50% de son parc à un seuil inférieur ou égal à **130g de co₂/km**. L'objectif est tenu avec **73%** de véhicules sous ce seuil en 2012 (65% en 2011).

Le parc automobile de DCS se renouvelle donc bien dans l'ensemble.

Attention : au 1^{er} janvier 2013, le seuil d'attribution du malus de la nouvelle loi finance 2013 est descendu à 135g/km de co₂ émis.

- ▲ 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.

Rédaction et diffusion en 2012 d'une notice d'éco-conduite. Voir 5.4 de cette communication.

- ▲ L'incitation à l'utilisation des transports en commun.

En 2012, comme en 2011, **17%** de l'effectif possède un abonnement aux transports en commun pour un objectif fixé à 20%.

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%**.

Entamé en 2011, ce processus de renouvellement s'est poursuivi sur 2012, et se poursuivra en 2013.

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 de tous les écrans de PC à tubes cathodiques par des écrans plats, consommant 45 W au lieu de 150 W. Action terminée.

4. Depuis 2011, les ampoules grillées des spots sont systématiquement remplacées par des ampoules nouvelle génération à LED, pour une consommation de 4 W par ampoule, au lieu des 50 W habituels.

Nouvelles dispositions prises en 2012 :

5. Suppression des chauffages d'appoints restants.
6. Diminution de la puissance des ampoules halogènes.
7. Réorganisation de la distribution technique (onduleurs dans les salles techniques).
8. Extinction automatiques des PC isolés à 21h30.
9. Amélioration du fonctionnement des climatisations individuelles (automatisme de fonctionnement).
10. Vérification des réglages du mode veille des systèmes d'impressions (Photocopieurs et imprimantes numériques s'éteignent automatiquement au bout de 60mn).
11. Suppression des Fax qui ont été couplés avec les systèmes d'impressions.

Bilan énergétique :

Entre juillet 2011 et juillet 2012, la consommation électrique de DCS a diminué de **5%**, ce malgré un effectif croissant sur la période.

Le bilan carbone lié à la consommation électrique fait état de **5687 kg** de co2 émis, soit **286 kg** de co2 de moins qu'en 2011.

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.

1. La vidéoconférence (depuis 2011) pour les entretiens d'embauche.

Son utilisation pour les entretiens s'est renforcée en 2012.

2. L'audioconférence et la vidéoconférence pour certaines réunions.

Ses deux modes de communication se sont aussi beaucoup généralisés en 2012, notamment pour effectuer certaines réunions opérationnelles, commerciales, certains points techniques et suivis client, groupes de travail, formations, etc.

On évite ainsi de nombreux déplacements et l'émission de plusieurs tonnes de co2.

4. La transparence et la bonne gouvernance (Ethique des affaires)

- ▲ **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.**

4.1.1. La communication

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.**

Exemple : participation aux trophées Horizon organisé par le Crédit Agricole.

- ▲ **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.**
- ▲ **L'évaluation de sa performance RSE par la société EcoVadis et le partage de sa fiche d'évaluation.**

4.1.2. L'audit financier

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 2012.

4.1.3. Les bonnes pratiques commerciales

Depuis juin 2011, la Direction du Développement Commerciale DCS diffuse à ses équipes une **politique rappelant les bonnes pratiques commerciales**. La 1^{ère} version du 17 juin 2011 est toujours d'actualité. Une version 2 est à l'étude.

Cette lettre rappelle les engagements de DCS :

1. Refus de pratiquer le dumping, les ventes à perte et toute forme de pratiques anti-concurrentielles.
2. Bon esprit vis-à-vis de la concurrence et bonne mentalité de la force commerciale.

3. Politique de tarification responsable.
4. Ethique en matière de sourcing (intégration systématique de clauses de non sollicitation de personnel dans ses contrats commerciaux).

En s'efforçant depuis plus de 20 ans de mettre en place des relations clients/fournisseurs profitables et saines, en sanctionnant les pratiques abusives, en s'interdisant la violation des réglementations commerciales nationales et internationales, DCS démontre son strict respect d'une pratique commerciale « vertueuse ».

Plus concrètement, les bonnes pratiques commerciales du Groupe DCS relèvent de trois axes d'actions sur la relation commerciale.

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.

- Travaux d'innovation sur les systèmes de mesure de la performance, basés sur les probabilités d'atteinte des objectifs. Mise en place d'une « scorecard affaire ».

Nom Client	
Intitulé du projet	
Commercial responsable	
Date de création du document	

Nom du contact	Fonction	Lien concurrence	Decideur		Prescripteur		Acheteur		Utilisateur		Niveau d'influence		Niveau de relation	
			Directeur / manager principal	Decideur	Influent dans la prise de decision	Avis Consultatif	Acheteur au sens finance-admit	Expert technique	Utilisateur final	Decideur operationnel	Score	Qualification	Score	Qualification

1: Totalement Faux 2: En desaccord 3: Ni d'accord, ni pas d'accord 4: D'accord 5: Totalement vrai

Maturité projet	1	2	3	4	5
Un vrai besoin existe ?	####	####	####	####	####
Les ressources necessaires à la realisation du projet sont disponibles ?	####	####	####	####	####
Le client a-t-il déterminé des criteres de choix et un agenda pour sa prise de decision ?	####	####	####	####	####
Degré d'urgence et engagement client pour mener le projet a son terme	####	####	####	####	####
Existence de relations avec les decideurs et prescripteurs	####	####	####	####	####
Total					#DIV/0!

Potentiel	
Maturité Projet	#DIV/0!
Capacité de DCS à concrétiser l'affaire	#DIV/0!
Potentiel combiné	#DIV/0!

1: Desavantage marqué 2: Desavantage 3: Pas de differenciation 4: Avantage 5: Avantage marqué

Concretisation d'affaire	1	2	3	4	5
La solution technique DCS versus celle des concurrents ?	####	####	####	####	####
L'offre financiere DCS versus celle des concurrents ?	####	####	####	####	####
Nos relations avec le client versus celles des concurrents ?	####	####	####	####	####
La preference DCS	####	####	####	####	####
Total					#DIV/0!

Matrice de probabilité de vente						
Concretisation DCS	Faible		Moyen		Elevé	
	Elevé	● 30%	● 60%	● 60%	● 80%	
	Moyen	● 25%	● 50%	● 60%		
	Faible	● 15%	● 25%	● 30%		
Maturité projet						

▲ De séminaires commerciaux "hors les murs".

Recours au théâtre d'improvisation lorsque possible (nouveaux projets pour 2013 et 2014).

▲ De plans de carrière aidant à l'évolution interne.

Avec pour conséquence directe, une bonne capacité à évoluer au sein de l'entreprise, puisque **41%** des commerciaux accèdent à des postes de managers commerciaux, et que la moyenne d'ancienneté des commerciaux et cadres commerciaux est d'environ **8 ans**.

Le taux d'évolution chez DCS est le résultat d'une volonté de pratiquer une politique de **promotion interne**. Ainsi, dès le lancement du processus de recrutement il est mis en perspective les possibilités d'évolution du futur collaborateur.

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.

Notons enfin que la fidélisation des clients est assurée, avec environ **90%** des contrats cadres et des référencements renouvelés, ainsi que de nouveaux référencements concrétisés chez nos clients privilégiés.

Ces renouvellements et ses concrétisations sont importants pour pallier les restrictions budgétaires chez les clients, notamment en période de crise, et qui entraînent des réductions de périmètres (regroupements de prestations) et une forte tension au niveau des prix, impactant inévitablement le chiffre d'affaires réalisé.

4.1.4. Le respect des délais de paiement des 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.

63% des factures sont honorés dans les 45 jours pour les autres fournisseurs, toujours pour un objectif de 50% (+47,5% par rapport à 2011).

Notons que la nécessité de bloquer certaines factures peut impacter ce taux.

On remarque une nette progression par rapport à 2011 : + 26% pour les factures sous 30 jours et + 47,5% pour les factures sous 45 jours.

Elle s'explique notamment par :

- Une procédure de validation interne des factures plus rapide et une récupération des factures centralisée en 2012 (3, voire 4 personnes en 2011).
- Une mise en place quasi systématique d'un fichier de virements en lieu et place de règlements par chèques.

4.1.5. Les achats et le marketing responsables

Voir actions fournisseurs (5.6.1).

5. Les projets majeurs réalisés en 2012

5.1. L'organisation du tri sélectif associé à la destruction sécurisée des documents confidentiels

En plus de la mise en place du tri sélectif papier et carton intervenu en décembre 2011 pour la copropriété de son siège, DCS a souhaité aller plus loin dans sa démarche de tri sélectif et a consulté le Groupe PAPREC pour l'organisation du tri et de la destruction de ses documents confidentiels. Cette prestation a été mise en place fin janvier 2012.

Pour les Bilans carbone 2012, voir 3.1.

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

- ▲ **Mise à disposition d'un collecteur verrouillé dans les locaux du siège 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).**

5.2. L'animation de la semaine du Développement Durable

Dans le cadre de la semaine du Développement Durable, organisée chaque année depuis 10 ans par le ministère de l'Écologie, et dans la droite ligne de ses engagements auprès du Pacte Mondial de l'ONU, et plus généralement de sa démarche RSE, DCS a mis en place un fil rouge animé par le service Développement Durable et consistant en la diffusion journalière de flash touchant aux actions et réalisations de l'entreprise de sur différents aspects liés aux Droits de l'Homme, aux Normes de Travail, à l'Environnement et à la Lutte contre la Corruption.

Ces flash étant notamment l'occasion de renforcer la culture Développement Durable de chacun et de promouvoir les valeurs et principes du Pacte Mondial de l'ONU.



5.3. La Charte Ethique DCS

Elle définit les grandes lignes de l'engagement de DCS en matière de Responsabilité Sociétale.

Après le gros travail engagé sur sa rédaction en 2011, la Charte a été ratifiée par les instances compétentes en juillet 2012 et adressée à l'ensemble des collaborateurs DCS France début septembre.

Sa diffusion s'effectue aussi des manières suivantes :

- Via le livret d'accueil à tout nouveau salarié DCS.
- Sur l'espace collaborateur du site internet DCS.
- Sur l'intranet DCS.
- Par sa mise à disposition des visiteurs à l'accueil.

La Charte a été traduite en anglais et en espagnol et diffusée dans les filiales européennes début février 2013.

5.4. La notice d'Eco-conduite

Dans le but de sensibiliser les salariés DCS aux modes de conduite mesurés et doux et à leurs impacts en termes d'environnement et de santé (réduction des émissions de co2 et des rejets de particules fines) et de sécurité (diminution des risques d'accidents), une notice d'Eco-Conduite a été créée et adressée à l'ensemble des collaborateurs DCS France en septembre 2012.

Sa diffusion s'effectue aussi des manières suivantes :

- Sur l'espace collaborateur du site internet DCS.
- Sur l'intranet DCS.

Un triptyque devrait être réalisé pour une mise à disposition des visiteurs à l'accueil.

5.5. L'évaluation de la performance RSE (Responsabilité Sociétale) de DCS par EcoVadis

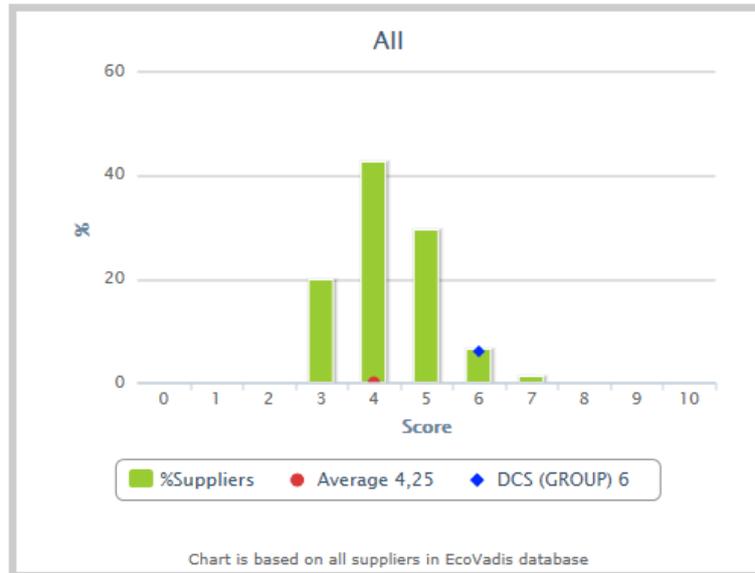
Début septembre 2012, DCS a été évaluée sur sa performance RSE par la société EcoVadis.

EcoVadis fournit la première plateforme collaborative permettant aux entreprises d'évaluer les performances environnementales, sociales et économiques de leurs fournisseurs dans le monde entier.

5.5.1. Le score obtenu

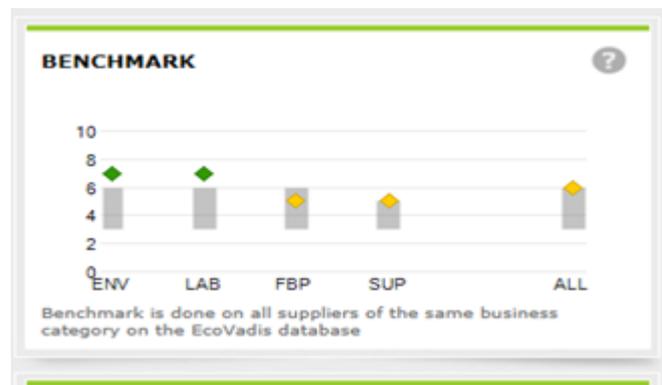
DCS a obtenu la note de 6/10 et le logo d'engagement « committed » (« engagé »).

Il faut savoir que parmi les milliers de fournisseurs de la base de données EcoVadis, tous secteurs confondus, seuls 6,5% ont obtenu cette note. La note la plus haute (7/10), n'est obtenue que par 1,20% des fournisseurs évalués.



5.5.2. Les bénéfices de la plateforme

- Répondre aux exigences des clients demandeurs
 - Obtenir une évaluation de la performance RSE tous les 12 mois.
 - Accéder à un seuil minimum de performance RSE dans un esprit d'amélioration continue (plan d'action).
- Benchmarker nos pratiques
 - Une note de 1 à 10 sur 4 thèmes met en exergue nos points forts et points d'amélioration potentiels (environnement, social, éthique des affaires et gestion des fournisseurs).
 - Un benchmark sectoriel est disponible avec le service PREMIUM (voir ci-contre).



Au vu du Benchmark ci-dessus, DCS est bien positionné par rapport aux autres fournisseurs de son secteur.

- Communiquer nos performances
 - Un partage de la fiche d'évaluation est possible pour d'autres clients demandeurs.

- Le logo engagement RSE permet de communiquer notre engagement à nos clients et parties prenantes (service PREMIUM).



5.5.3. Le plan d'action RSE de DCS sur la plateforme EcoVadis

Pour assurer l'amélioration continue de ses pratiques RSE, DCS a recouru au module de Plan d'Action Corrective en ligne sur la plateforme EcoVadis. Il est ainsi possible d'inscrire et suivre différents types d'actions menées sur les aspects sociétaux.

Cela concerne principalement des actions correctives liées aux points faibles relevés lors de l'évaluation EcoVadis, mais aussi éventuellement des actions correctives suggérées par un client ayant accès à la fiche fournisseur de DCS, et ainsi à son plan d'action. Les actions suggérées par un client peuvent cependant être « rejetées » si jugées inapplicables.

Enfin, des actions dites « personnalisées », décidées par DCS pour renforcer son engagement sur tel ou tel domaine (social, environnemental, économique, supply chain), sont également susceptibles d'alimenter ce plan d'action qui est un outil de transparence supplémentaire quant aux démarches et politiques mises en œuvre ou en cours de mise en œuvre.

5.6. Les actions majeures en cours dans le Plan d'Action Développement Durable de DCS

5.6.1. Action de marketing responsable sur les fournisseurs de l'entreprise par la formalisation précise du suivi de l'engagement des fournisseurs critiques de DCS :

Un tableau de suivi regroupant l'ensemble des fournisseurs critiques de DCS à sensibiliser est en cours de mise en place.

Le suivi prévoit des fournisseurs prévoit :

- L'envoi de la politique de Développement Durable (RSE) de DCS à l'ensemble des fournisseurs pour information et prise en compte.
- La récupération des informations fournisseurs (preuves des engagements pris en matière de RSE - politiques, actions, résultats, certificats, etc.).
- Le regroupement des éléments dans le tableau de suivi et la réalisation d'audits documentaires.
- L'évaluation annuelle des fournisseurs intégrant un critère d'engagement RSE, notamment sur les aspects environnementaux et sociaux.

Ceci est d'ailleurs déjà en place depuis 2012 pour les fournisseurs de matériel, équipements, informatique et réseaux.

Les objectifs de ces actions :

- 1/ Apprécier le nombre de fournisseurs critiques engagés.
- 2/ Sensibiliser les non engagés aux problématiques RSE.

5.6.2. Action atténuation des risques psycho sociaux sur le lieu de travail :

Axe 1 : une étude est en cours pour la mise en place d'une solution logicielle de planning prévisionnel.

Axe 2 : 2 groupes de travail ont été constitués fin décembre 2012 (l'un pour le Centre de Service, l'autre pour le Management des infrastructures) afin de réfléchir aux rythmes et horaires de travail et proposer d'éventuelles pistes d'amélioration à l'égard du système organisationnel applicable aux équipes travaillant en horaires alternés/continus (élaboration, modification).

Les groupes sont composés de managers, coordinateurs, pilotes, représentants du personnel et du responsable Qualité et Développement Durable.

Les idées sélectionnées et considérées comme applicables, seront transmises au cours du 1^{er} trimestre 2013 aux responsables concernés et à la Direction pour étude de faisabilité.

5.7. Intégration de « critères d'évaluation collectifs » lors des évaluations individuelles des managers, de l'encadrement de proximité et des fonctions support

La cohésion et la performance collective sont inscrits dans le projet d'entreprise 2013 de DCS.

Ainsi, dans les entretiens d'évaluation des managers commerciaux et opérationnels, des acteurs de l'encadrement de proximité (coordinateurs, superviseurs, etc.) et des fonctions supports, in a été demandé d'intégrer des critères d'évaluation collectifs tels que **l'entraide, la tolérance, l'esprit d'équipe et le partage d'informations**.

Il est aussi envisagé pour plus tard la possibilité que ces critères collectifs entrent dans la part variable de la rémunération.

5.8. Charte DCS du bien vivre et du travailler ensemble

Dans le respect de ses valeurs intrinsèques, de ses engagements éthiques et sociétaux, et en lien avec son projet d'entreprise 2013 évoqué plus haut, DCS a diffusé en janvier dernier sa « Charte du bien vivre et du travailler ensemble ».

La Charte rappelle notamment l'importance accordée par la Direction de l'entreprise au maintien des bonnes relations humaines auxquelles celle-ci est très attachée.

Ce climat interne propice au « bien travailler ensemble » découle de la mise en œuvre du **Slow Management**, pratiques managériales alternatives destinées à créer des environnements coopératifs, stables et durables et visant au bien-être et à l'épanouissement humain.

Les rapports entre les personnes doivent s'organiser autour des qualités suivantes : **gentillesse, politesse, humilité, et délicatesse.**

Il s'agit aussi de toujours veiller à utiliser **les bons mots** et faire **les bons gestes.**

Les bonnes pratiques et les bons usages à appliquer in-situ, s'appliquent évidemment aux relations avec les clients, partenaires et autres parties prenantes de l'entreprise.

6. Les axes d'action et de réflexion

6.1. Les formations individualisées au Développement Durable du Staff

DCS a mis en place en 2012 des entretiens individualisés de formation pour tout son staff agences et siège concernant le Management de la Qualité.

Ces entretiens donnent lieu à un suivi (dates d'entretiens, thèmes abordés, etc.), ainsi qu'à l'obtention d'un certificat de formation.

A terme, cette pratique devrait être déclinée sur les aspects Développement Durable, afin que chacun (Direction, Encadrement, fonctions support, et Management de proximité) intériorise un maximum les enjeux de la RSE.

6.2. Ludification des pratiques commerciales.

Un projet est actuellement à l'étude pour tenter de rendre plus ludique les actions commerciales et l'atteinte des objectifs fixés.

Cette étude vise à actionner des leviers relationnels comme l'entraide, le partage d'informations et la capitalisation des connaissances pour renforcer la motivation des équipes.

6.3. 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 dès 2011. Ce projet d'envergure reste à ce jour non prioritaire.

Rappelons que la gestion de l'innovation sera peut-être une des nouvelles exigences de la Norme ISO 9001 version 2015, et que cette piste de SMI pourrait s'avérer utile à exploiter à moyen terme.

6.4. Le développement du partenariat solidaire

Ce renforcement pouvant se faire selon trois axes :

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

7. Les principaux indicateurs

n.d : non disponible

DOMAINES	SUJETS EVALUES	INDICATEURS	RESULTATS 2011	RESULTATS 2012	OBJECTIFS
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	n.d	0	0
NORMES DU TRAVAIL	Respect de la liberté d'association et de représentation	Nombre de réunions DP/an	12	11	11
		Nombre de réunions CE/an	12	11	11
		Nombre de réunions syndicales/an	1	2	1
	RH	Nombre de blessures ou accidents	2	4	
		Nombre de journées d'incapacité (liées à une blessure ou accident)	18	365	
		Nombre d'heures travaillées	589 104	666 781	
		Taux de fréquence des accidents du travail (nb d'accidents x 1,000,000 / nb d'heures travaillées)	3.5%	6.0%	< ou = 5%
		Taux de gravité des accidents du travail (nb de journées d'incapacité x 1,000 / nb d'heures travaillées)	3.06%	0.55%	< ou = 5%
	Emploi des handicapés	Nombre de travailleurs handicapés Lyon	7	11	8
		Nombre de travailleurs handicapés Paris	1	1	3
		Nombre de travailleurs handicapés Nantes	1	0	2
		Pourcentage de handicapés dans l'effectif	n.d	3.0%	1 à 3%
	Emploi des seniors	Nombre de salariés supplémentaires à l'effectif de + de 50 ans/an	4	1	1
		Taux de réalisation des entretiens annuels pour les 55 ans+ (1/an minimum)	100%	100%	100%
		Taux de réalisation des formations annuelles pour les 55 ans+	27.0%	15.0%	15%
Pourcentage de l'effectif des 50 ans+		10.0%	9.0%		
Pourcentage de l'effectif des 50 ans+		4.0%	4.0%		

NORMES DU TRAVAIL	Egalité hommes/femmes	Pourcentage de femmes dans l'effectif	14,9%	15.0%	
		Pourcentage d'hommes dans l'effectif	85,1%	85.0%	
		(1) Pourcentage d'hommes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "homme"	n.d	12,5%	
		(2) Pourcentage de femmes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "femme"	n.d	19.0%	
		Ecart entre (1) et (2)	n.d	34.2%	< ou = 10%
		(3) Nombre d'hommes promus (changement de qualification/statut)/an	n.d	16.0%	2 à 3%
		(4) Nombre de femmes promues (changement de qualification/statut)/an	n.d	2.0%	2 à 3%
		Ecart entre (3) et (4)	n.d	87,5%	< ou = 10%
		(5) Proportion d'hommes recrutés/nombre de candidatures "hommes"	2,27%	3.5%	
		(6) Proportion de femmes recrutées/nombre de candidatures "femmes"	2,73%	5.0%	
		Ecart entre (5) et (6)	17.0%	43.0%	< ou = 10%
		(7) Pourcentage d'hommes cadres/effectif homme total (+ assimilés cadres)	19,5%	19,5%	
		(8) Pourcentage de femmes cadres/effectif femme total (+ assimilés cadres)	18,3%	25.0%	
		Ecart entre (7) et (8)	6,1%	28.0%	< ou = 10%
		Respect des délais de paiement des fournisseurs	Taux de paiement des factures dans les 30j (consultants indépendants)	69.0%	93.0%
Taux de paiement des factures dans les 45j (autres fournisseurs)	33.0%		63.0%	50%	
Indice de maîtrise de la précarisation de l'emploi	Taux de CDD par rapport à l'effectif (hors remplacements)		3,9%	3.0%	< ou = 5%
ENVIRONNEMENT	Incitation à l'utilisation des transports en commun/abonnements	Taux d'employés abonnés	17.0%	17.0%	20%
		Consommation en KWh	66 354	63 187	
	Electricité	Taux de réduction de la consommation d'électricité	Nouveau calcul	5,01%	5%
		Bilan carbone (kg de co2 émis)	5972	5687	
		Taux de réduction consommation/an	33.0%	3.0%	5%
	Papier	Tonnage papier/carton recyclé (documents non confidentiels)	n.d	69 600 tonnes	
		Tonnage papier recyclé (documents confidentiels)	n.d	1 120 tonnes	
Véhicules CO ²	Pourcentage de véhicules répondant aux normes de 130g de CO2/km	65.0%	73.0%	50%	
ETHIQUE DES AFFAIRES	Achats et marketing responsables	Pourcentage de fournisseurs critiques engagés sur les aspects sociaux et/ou Environnementaux	n.d	Mise en place 2013	A définir
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	Contrôles indépendants par cabinets juridiques et d'expertise comptable	Nombre d'erreurs détectées	0	0	0
GLOBAL	Evaluation de la performance RSE de DCS	Note /10 (attribuée par EcoVadis)	n.d	6	5