



EXPERTS EN MANAGEMENT D'INFRASTRUCTURES IT

# COMMUNICATION SUR LE PROGRES

MARS 2016



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

We welcome feedback on its contents.



# SOMMAIRE

<b>DECLARATION 2016 DE SOUTIEN CONTINU AU PACTE MONDIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>FICHE DE RENSEIGNEMENTS .....</b>	<b>5</b>
<b>1. LA GOUVERNANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. SYSTEME DE MANAGEMENT .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. INTEGRATIONS DE LA RSE DANS LES FONCTIONS STRATEGIQUES ET LES UNITES OPERATIONNELLES :.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. MISE EN ŒUVRE DANS LA CHAINE DE VALEUR : .....</b>	<b>7</b>
<b>2. LES DROITS DE L'HOMME .....</b>	<b>8</b>
<b>3. LES NORMES DE TRAVAIL.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. LA DIVERSITE ET LA NON-DISCRIMINATION .....</b>	<b>9</b>
3.1.1. Quelques engagements rappelés .....	9
3.1.2. Quelques informations et chiffres .....	10
<b>3.2. LA SANTE ET SECURITE.....</b>	<b>11</b>
<b>3.3. LE RECRUTEMENT .....</b>	<b>11</b>
<b>3.4. LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ET LA FORMATION .....</b>	<b>12</b>
<b>3.5. LE MAINTIEN ET LA MONTEE DES COMPETENCES SUR LE TERRAIN.....</b>	<b>12</b>
<b>3.6. LA COHESION ET LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL .....</b>	<b>13</b>
<b>3.7. L'EMPLOI.....</b>	<b>13</b>
<b>4. LA RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1. LES CONSOMMABLES ET LE MATERIEL.....</b>	<b>15</b>
4.1.1. La dématérialisation.....	15
4.1.2. L'utilisation des workflows et des espaces virtuels de partage.....	16
<b>4.2. LE TRI SELECTIF PAPIER/CARTON, TRI DES DOCUMENTS CONFIDENTIELS ET BILAN PAPIER .....</b>	<b>16</b>
4.2.1. Le tri sélectif papier/carton .....	16
4.2.2. Le contrat Confidentialys .....	17
4.2.3. Bilan de la consommation papier .....	17
<b>4.3. LES VEHICULES ET LES DEPLACEMENTS .....</b>	<b>18</b>
4.3.1. La souscription d'un contrat auprès d'un loueur.....	18
4.3.2. La sensibilisation du personnel à l'éco-conduite .....	18
4.3.3. Le suivi et les bilans carbone du parc automobile .....	19
4.3.4. L'incitation à l'utilisation des transports en commun .....	20
4.3.5. La rationalisation des déplacements .....	20
<b>4.4. LA CONSOMMATION ENERGETIQUE .....</b>	<b>21</b>
4.4.1. L'esprit GREEN IT.....	21
4.4.2. L'audit énergétique.....	22

<b>5. L'ETHIQUE DES AFFAIRES ET LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION.....</b>	<b>23</b>
<b>5.1. LA TRANSPARENCE EN MATIERE DE RSE .....</b>	<b>23</b>
5.1.1. La transparence vis-à-vis des parties-prenantes externes et internes .....	23
5.1.2. L'audit financier .....	23
<b>5.2. LE RESPECT DES DELAIS DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS .....</b>	<b>24</b>
<b>5.3. LES ACHATS RESPONSABLES .....</b>	<b>24</b>
<b>5.4. LES BONNES PRATIQUES COMMERCIALES .....</b>	<b>25</b>
5.4.1. Les pratiques commerciales réputées trompeuses .....	25
5.4.2. Les pratiques abusives en matière de délais de paiement .....	25
5.4.3. Les autres bonnes pratiques et engagements responsables .....	26
5.4.4. Les axes de renforcement (actions commerciales et relation commerciale) .....	26
5.4.5. La transparence et la justesse des coûts .....	27
5.4.6. Les innovations pour le suivi portant sur la lutte contre la corruption .....	27
<b>6. L'EVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE.....</b>	<b>28</b>
<b>7. LA SENSIBILISATION ET LA FORMATION RSE.....</b>	<b>30</b>
<b>7.1. COMMUNICATION ET MOBILISATION .....</b>	<b>30</b>
<b>7.2. PARCOURS D'INTEGRATION, FORMATIONS ET CERTIFICATIONS INTERNES .....</b>	<b>31</b>
7.2.1. Parcours d'intégration .....	31
7.2.2. Formations au Développement Durable et certifications internes .....	31
<b>8. QUELQUES TEMPS FORTS DE L'ANIMATION RSE EN 2015 .....</b>	<b>33</b>
<b>8.1. LES DIALOG CAFE SESSIONS .....</b>	<b>33</b>
<b>8.2. LA PARTICIPATION A L'ASSEMBLEE GENERALE DU PACTE MONDIAL.....</b>	<b>33</b>
<b>8.3. LE SOUTIEN A L'ASSOCIATION ELA .....</b>	<b>34</b>
8.3.1. Présentation.....	34
8.3.2. Retour en images sur l'édition 2015.....	34
<b>8.4. LE CHALLENGE INTERENTREPRISES MOBILITE RHONE-ALPES .....</b>	<b>37</b>
<b>8.5. L'AUDIT ENERGETIQUE.....</b>	<b>39</b>
<b>8.6. LES TROPHEES HORIZON DE L'INNOVATION DURABLE .....</b>	<b>40</b>
<b>8.7. LES DCS IT GAMES .....</b>	<b>41</b>
<b>8.8. LA JOURNEE DE LA MOBILITE DURABLE .....</b>	<b>42</b>
<b>8.9. LE CHALLENGE INTERENTREPRISES D'ECO-CONDUITE .....</b>	<b>43</b>
<b>8.10. PARTICIPATION A LA COP21 .....</b>	<b>43</b>
<b>8.11. JOURNEES MONDIALES, SEMAINES THEMATIQUES, CAMPAGNES SOLIDAIRES .....</b>	<b>45</b>
<b>8.12. REVUES DE PRESSE .....</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXE : TABLEAU DES INDICATEURS.....</b>	<b>46</b>



## DECLARATION 2016 DE SOUTIEN CONTINU AU PACTE MONDIAL DE L'ONU ET A SES 10 PRINCIPES

Adhérente au Pacte Mondial de l'ONU depuis 2010, DCS n'a eu de cesse de renforcer son implication en matière de Responsabilité Sociétale et de Développement Durable, de façonner un management bienveillant, un leadership positif, avec pour ambition de réaliser une croissance partagée, uniquement possible à condition que l'on favorise un climat de confiance et de respect mutuel dans le travail, que l'on encourage le progrès et l'épanouissement de chacun, et que l'on sollicite les efforts et la coopération de tous.

Le renforcement des liens et le partage des valeurs éthiques en interne, dont on trouvera de nombreux exemples dans le rapport ci-après, ainsi que la volonté de plus en plus affirmée de contribuer plus largement à l'extérieur même de l'entreprise à la promotion d'engagements citoyens et d'innovations durables, en participant notamment à des trophées, manifestations ou conférences majeurs, sont autant de gages de la performance RSE de DCS ; une performance très bien notée par la société d'experts indépendants EcoVadis.

De plus, la démarche RSE et Développement Durable de DCS est soutenue par une organisation et un système de management de la Qualité solides certifiés ISO 9001 par l'AFNOR, parfaitement complémentaires et créateurs d'une véritable synergie du durable.

Nous savons que le monde moderne est en pleine mutation et que des changements profonds sont attendus pour répondre collectivement aux défis sociétaux et économiques actuels et à venir, mais également pour faire face à l'urgence de problématiques environnementales menaçant l'ensemble de la communauté internationale.

En ce sens, la COP21, à laquelle DCS s'est associée et a participé en décembre 2015 au Bourget, porte l'espoir d'un futur plus beau et solidaire. Pour que le monde de demain soit éthique à tous les niveaux et profite à tous. Pour que l'on soit fiers d'avoir contribué à construire cet « autre monde » auquel on continue de rêver mais que nous nous devons de laisser aux générations futures.

Pour finir, j'ai le plaisir de renouveler l'engagement de DCS à soutenir le Pacte Mondial et ses principes en 2016 et d'adresser ce jour notre 6<sup>ème</sup> Communication sur le Progrès. Elle contient bien sûr un grand nombre d'informations sur nos politiques, engagements, actions et résultats en matière de RSE et de Développement Durable pour l'année 2015, mais consacre aussi un large chapitre aux temps forts de l'animation 2015 dans l'entreprise, sorte de récit flash-back, rétrospective, ou journal de bord des événements marquants de l'année écoulée.

Lyon, le 8 mars 2016.

**Fabienne DALLIERE**  
Présidente de DCS





## FICHE DE RENSEIGNEMENTS

**Nom** : DCS

**Date et lieu de création** : 1970, Annemasse (74 - Haute Savoie)

**Présidente** : Fabienne DALLIERE

**Siège social** : 20 boulevard Eugène Deruelle – 69003 LYON

**N° tél** : 04.78.95.81.70

**Adresse web** : [www.dcsit-group.com/fr](http://www.dcsit-group.com/fr)

**Nature juridique** : SAS au capital social de 2.236.500€ - RCS LYON B 797 080 397 - SIRET 797 080 397 000 79 - APE 6203Z

**Nature commerciale** : Entreprise de services numériques (ESN)

**Services délivrés** : Gestion des environnements utilisateurs, Intégration et exploitation des systèmes, Expertise Datacenter et réseaux

**Chiffre d'affaires 2015** : 30 millions d'Euros

**Pays d'opérations** : France, Espagne, Portugal, Italie, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Suisse, Royaume-Uni

**Secteurs servis (et références)** : **Industrie** (Danone, Fiat, Hewlett-Packard, IBM, Sony Ericsson, Salomon, ST Microelectronics, Volvo), **Banque-Assurance** (Banco Sabadell, Banque de France, Banques Populaires, Crédit Agricole, Crédit Mutuel), **Administrations et Collectivités** (Ademe, Musée Des Confluences, Conseil Général, INA, URSSAF), **Commerce et Grande Distribution** (Elior, Franprix, Leader Price, LVMH, System U), **Services** (AFNOR, Apicil, AREA, Aéroport de Nice, Coface, Fiducial ; Jonhson Controls, Keolis, PWC), etc.

**Principaux moyens de diffusion de la coP** : Site internet DCS ; page publique DCS sur site internet du Pacte Mondial de l'ONU ; Espace collaborateurs ; Intranet ; Réseaux sociaux (Viadeo, LinkedIn)...

**Engagements/évaluations/certifications/habilitations** :

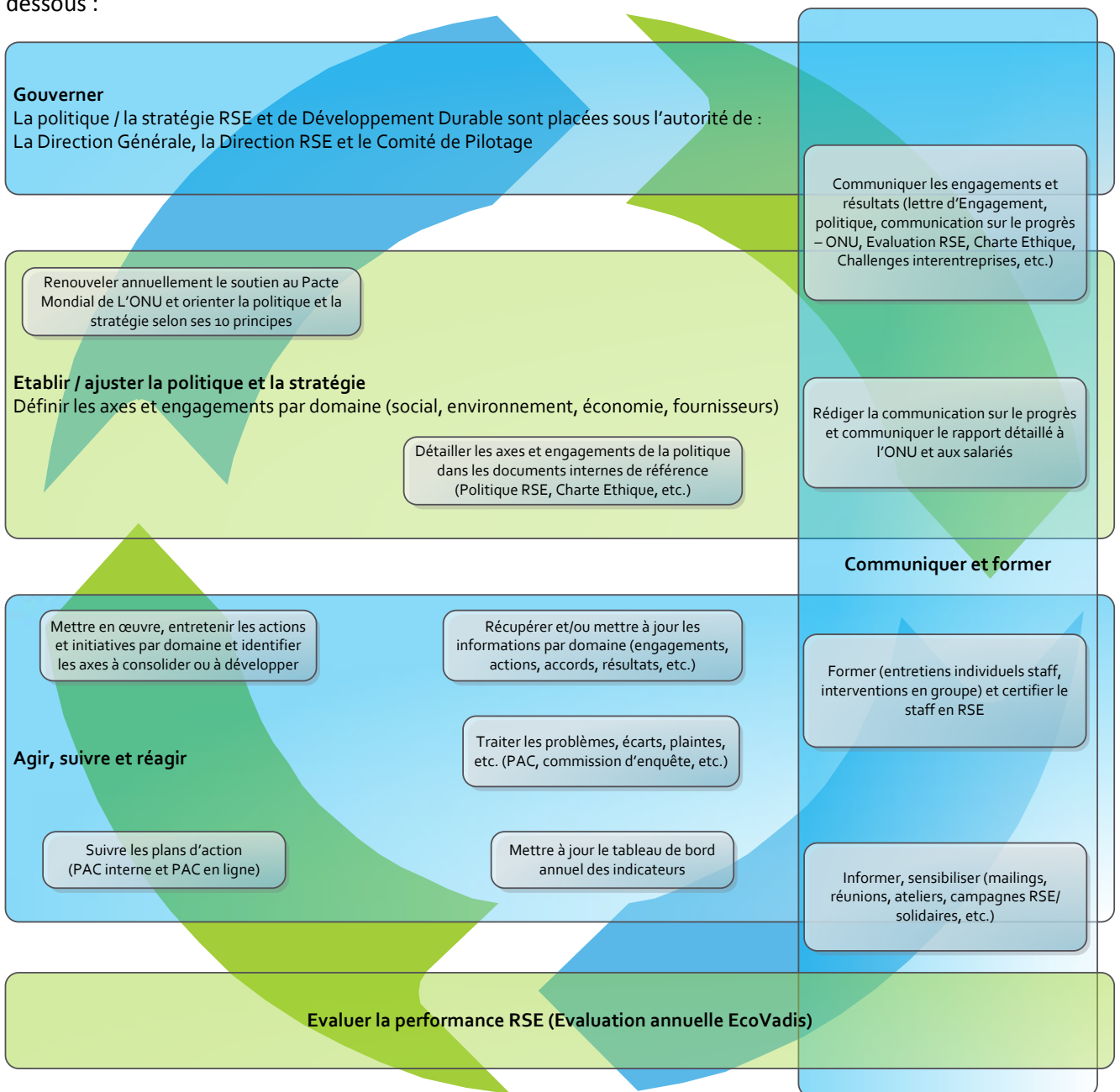
- ✓ Pacte Mondial de l'ONU (adhérente et membre communicante)
- ✓ Evaluation de la performance RSE (EcoVadis)
- ✓ Certification ISO 9001 (AFNOR)
- ✓ Certifications ITIL
- ✓ Habilitation Confidentiel Défense



# 1. La gouvernance

## 1.1. Système de management

Le **système de Management** de la **RSE** et du **Développement Durable** s'organise selon le **processus** décrit ci-dessous :





## 1.1. Intégrations de la RSE dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles :

La **démarche RSE et de Développement Durable** s'appuie sur une **organisation certifiée ISO 9001**, robuste et performante, tournée vers l'excellence (AFNOR certifications) et l'exemplarité. Elle en partage certains principes clés tels que le leadership et l'engagement, l'amélioration continue, l'approche système et l'approche risques et opportunités, etc.

La **politique** et la **stratégie** sont établies par la **Direction Générale** et La **Direction RSE** qui assument la responsabilité exécutive de la RSE.

Le Directeur RSE s'appuie sur un ensemble de **correspondants** dans les directions fonctionnelles, opérationnelles et régionales qui diffusent les engagements et déclinent la démarche en local, suivent les indicateurs pertinents et contribuent au reporting. Un **Comité de Pilotage**, où siègent les fonctions stratégiques du Groupe, se réunit en moyenne tous les 3 mois pour évoquer les sujets RSE et Qualité pertinents.

La **sensibilisation** du staff Siège et agences commence par le **circuit d'intégration** au cours duquel chaque nouvel arrivant est systématiquement reçu par le Directeur RSE et Qualité pour une présentation complète des deux démarches.

A la suite de quoi, selon un cycle défini de maintien des connaissances et de la **culture RSE** (mais aussi Qualité), l'ensemble du staff bénéficie à intervalles réguliers de **formations individuelles**, donnant lieu à la délivrance d'un **certificat de formation interne** (cf. chapitre 7.2.2).

DCS fait évaluer annuellement sa performance RSE de manière volontaire par **Ecovadis**, organisme indépendant mondialement reconnu d'experts spécialisés (pour les résultats 2015, cf. chapitre 6).

En 2015, DCS a, comme à son habitude, répondu présent pour participer aux **Trophées Horizon** de l'Innovation Durable, organisé par le Crédit Agricole et participé à des **challenges interentreprises**.

## 1.2. Mise en œuvre dans la chaîne de valeur :

Les politiques, plans d'action et activités pertinentes entreprises par DCS sont évalués par un organisme spécialisé tierce partie.

DCS fait part ou rappelle régulièrement de ses engagements RSE à ses fournisseurs critiques. Elle intègre aux évaluations annuelles fournisseurs un critère RSE et récupère les preuves des démarches engagées auprès des fournisseurs (cf. chapitre 5.3).

Des audits documentaires et des recherches d'informations manquantes ou complémentaires sont effectués permettant de vérifier les pratiques et politiques dans la sphère d'influence de l'entreprise.

Les fournisseurs et l'ensemble des parties intéressées de l'entreprise ont un accès public à la Communication sur le Progrès de DCS sur son site internet.



## 2. Les droits de l'Homme

- ▲ 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.

DCS renouvelle chaque année depuis 2010 son soutien et son adhésion au **Pacte Mondial de l'ONU** par la voix de sa Présidente et par la communication publique et annuelle de ses actions et résultats.

Notons ici que les zones d'implantation et d'intervention de DCS ne sont pas sensibles au regard des droits de l'Homme.

Toutefois, DCS rappelle qu'elle défend dans sa sphère d'influence les valeurs indivisibles et universelles de dignité, liberté, égalité, solidarité, citoyenneté et justice, 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.

Sa **Charte Ethique** est distribuée à tous les salariés. Elle est de plus consultable à tout moment sur l'intranet de l'entreprise et/ou via l'espace collaborateur personnel de chaque salarié : une nouvelle version de la Charte a été adressé fin novembre 2015.

Les autres documents faisant foi dans l'entreprise sont par exemple, le **Règlement Intérieur**, la **Charte informatique**, ou encore les **Accords d'entreprise**.

Les pratiques de DCS se font dans le respect du **droit français**, européen et international le cas échéant.

A mars 2016, aucun jugement de violation, ni aucune pénalité en matière de respect des droits de l'Homme n'a été adressée à DCS de la part de l'Inspection du Travail, de la CNIL ou du Défenseur des Droits.

### Les acteurs importants de la surveillance :

La Direction Générale  
La Direction RSE  
La Direction des Affaires Sociales  
La Direction des Ressources Humaines  
Le Comité d'Entreprise  
Le CHSCT  
Les Délégués du Personnel  
Les commissions d'enquête paritaires





## 3. 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.

DCS fait de son mieux pour entretenir son **capital humain**. Elle œuvre pour sa valorisation et son développement, en agissant sur la **réduction des inégalités**, l'**employabilité** et le **dialogue social** :

### 3.1. La diversité et la non-discrimination

#### 3.1.1. Quelques engagements rappelés

- L'insertion et l'intégration du **personnel handicapé**.
- L'emploi des **-26 ans** et des **+55 ans**.
- La lutte contre les **inégalités hommes/femmes** (recrutement, rémunération, carrière...).
- La liberté d'association et de représentation et l'ouverture au **dialogue social** et à la liberté syndicale.
- Le respect, au minimum, des conventions collectives nationales et législations communautaires.
- Le respect des conditions de **santé, sécurité et dignité au travail**<sup>1</sup>.
- 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 le **harcèlement** sexuel et moral.
- L'opposition à toute forme d'exploitation.
- Le soutien des **initiatives solidaires** (ex : congés solidaires, engagement caritatif...), etc.

---

<sup>1</sup> Voir Règlement intérieur.



### 3.1.2. Quelques informations et chiffres

#### Personnel handicapé

**Accord** renouvelé en février 2015 (durée indéterminée)

Prime à l'embauche/déclaration : 700€

Prime mensuelle : 43€

% de l'effectif : 3.55% (4% en 2014)



#### Hommes / Femmes

**Accord** renouvelé en janvier 2015 (indicateurs révisés)

Les dispositions comprennent des actions au niveau du *recrutement*, de la *formation* (stages « découverte »), de la *promotion professionnelle* et des *salaires*

% de femmes ayant postulé et été recrutées : 4.43%

% d'hommes ayant postulé et été recrutés : 4.09%

% de femmes promues : 0.67%

% d'hommes promus : 4.24%

% de femmes augmentées dans l'année : 29.3%

% d'hommes augmentés dans l'année : 16.5%

Salaire Brut moyen des femmes non cadres : 1842€

Salaire Brut moyen des hommes non cadres : 1811€

Salaire Brut moyen des femmes cadres/assimilées : 3698€

Salaire Brut moyen des hommes cadres/assimilés : 3274€



**Plus d'indicateurs dans le tableau récapitulatif en annexe.**

#### -26 ans

89 embauches à fin 2015 (objectif de 65 jeunes sur 3 ans largement dépassé), dont 9 à l'issue d'un stage ou d'une alternance

% -26 ans hommes engagés/effectif homme : 2.55%

% -26 ans femmes engagés/effectif femme : 1.56%

% de l'effectif : 19.7% (18.6% en 2014)

Nombre de stagiaires : 7

#### +55 ans

2 embauches en CDI en 2015 (objectif : +1)

% de l'effectif : 4.2% (4.47% en 2014)

Echéance du **Contrat Génération** en cours : septembre 2016  
Cet Accord contient le détail des actions en faveur des -26 ans et des +55 ans : *parcours d'intégration, suivi rapproché, tutorat, aménagement du poste/des conditions de travail/de la fin de carrière*, etc.



#### Liberté de représentation

Nombre de réunions DP : 36

Nombre de réunions CE : 12

Nombre de réunions syndicales : 7





### 3.2. La santé et sécurité

En 2015, le taux de fréquence des accidents n'a que très légèrement augmenté pour atteindre 7.69% (7% en 2014 / 14.44% en 2013). On dénombre 1 accident de trajet et 5 accidents du travail. Le taux de gravité est quant à lui toujours très faible, à savoir 0.30%.

Suite à une enquête de santé de ses salariés réalisée en 2014 avec le concours de Malakoff Médéric, le baromètre suivant a pu être établi :

Pour les **points forts** on retiendra la **bonne entente** entre collaborateurs, la **bonne intégration**, le **soutien social et managérial**, le **contexte social** favorable, ou encore des **rôles et responsabilités** clairs.

Concernant les **Points de vigilance** on notera par exemple les **environnements et outils** pouvant avoir un impact sur la santé (fatigue, troubles de la vue), les **aspects prévention santé, équilibre et habitudes** (alimentation, tabagisme, troubles du sommeil), le **lien à l'employeur**, la **reconnaissance** ou le fort niveau de **concentration** nécessaire.

Certains points de vigilance sont déjà pris en compte dans le **Document Unique d'Évaluation des Risques**, notamment en ce qui concerne les problématiques liées à l'environnement de travail et aux outils.

Des actions de renforcement des liens à l'employeur sont à l'œuvre depuis ces 5 dernières années : communication interne, challenges internes ou interentreprises, proximité managériale, dialog café sessions, réunions annuelles, engagement solidaire, corporate games, etc. (cf. les éventuels chapitres concernés dans ce rapport).

**Nouveautés** : Des projets sont en cours d'étude pour lancer des campagnes de sensibilisation (ex : tabagisme). L'**obligation de déconnexion numérique** a intégré le Document Unique d'Évaluation des Risques en 2015 afin de mieux prendre en compte et limiter les effets de l'**hyper connectivité** sur la santé des salariés (surmenage, stress, pression, troubles du sommeil, burn-out, empiètement du travail sur la vie privée...), ou encore de limiter des risques plus larges, tels que les dérives en termes de temps de travail et de repos et la détérioration de la productivité.

Des sensibilisations et des recommandations (diffusion de bonnes pratiques) ont accompagné la mise en place de ces nouvelles dispositions.

### 3.3. Le Recrutement

La **politique Recrutement** privilégie l'insertion durable (CDI), la recherche de compétences spécifiques, l'aptitude à travailler en groupe et la capacité d'apprentissage des candidats, et la confiance aux jeunes diplômés. Elle prévoit un **système d'évaluation des compétences**, un **parcours d'intégration** et la **perennisation de la collaboration** à l'aide d'outils de management et de gestion des carrières.

Elle se fait l'écho au quotidien des valeurs cardinales de DCS, notamment le **respect des personnes** et la **diversité**.

La promotion de l'**égalité des chances** passe aussi par des actions ponctuelles favorisant l'intégration des personnes éloignées de l'emploi, et le recours, lorsque possible, à des contrats uniques d'insertion.



Taux de réactivité : 48%

Taux de concrétisation : 43.7%

Contrats uniques d'insertion - contrats initiatives emploi (CUI-CIE) en 2015 : 2

### 3.4. Le développement des compétences et la formation

DCS reste en permanence attentive aux évolutions métiers, et réactive en matière de formation. Le développement des compétences et l'accompagnement des salariés dans leur parcours professionnel est une de ses priorités :

- **Adaptation au poste de travail.**
- **Renforcement des connaissances.**
- **Actions de formation** aux techniques de management et de communication.
- Formations aux **outils de gestion** et en **langue étrangère**, etc.

#### Les chiffres de la formation de 2015

Nombre de stagiaires : 113 (96 en 2014)

% de l'effectif ayant bénéficié d'une formation : 25.45% (22.82 en 2014)

Nb de jours de formation : 248.5 (219 en 2014)

A NOTER : le DIF a disparu en 2015 et a été remplacé par le CPF.

Nombre de jours de CPF : 0 (96 jours de DIF en 2014)

Dépenses de formation : 75 338€ (57 000€ en 2014)



### 3.5. Le maintien et la montée des compétences sur le terrain

DCS dispose d'un **curseur de formation** automatisé, individualisé qui évolue tout au long de la prestation. En voici les principales étapes :

- La **formation initiale** (à la prise en charge de la prestation).
- L'intégration de nouveaux collaborateurs (en cours de marché) – **curseur d'intégration**.



- La **vérification et le maintien des compétences** et des objectifs (tout au long du marché).
- La **réversibilité sortante** (formation des repreneurs).

### 3.6. La cohésion et le bien-être au travail

Dans un souci d'unité et de **satisfaction de son personnel**, DCS s'appuie sur des pratiques managériales modernes, recherchant continuellement les moyens les plus appropriés de renforcer la **cohésion**, l'**implication** et l'**épanouissement** dans le travail.

Les notions de **responsabilisation**, **empathie**, **écoute**, **enthousiasme**, **confiance**, etc. sont primordiales et intégrées à des **systèmes de management transversaux innovants**, assumés par un **management bienveillant** et **proche**, orienté vers la logique d'un **leadership positif**.

L'esprit de corps est aussi entretenu par la tenue de **réunions et conventions annuelles** sur toutes les zones d'implantation de DCS (France et Europe). Management et collaborateurs se retrouvent ainsi pour un bilan de l'année écoulée (résultats, évolutions, projets, etc.) et partagent des moments conviviaux dans des lieux soigneusement sélectionnés ; une occasion de provoquer des **échanges informels** et d'assurer un **décloisonnement fonctionnel**.

Autres aspects relevant des conditions de vie au travail :

Un budget de 105 000€ a été investi en 2015 pour l'amélioration des conditions de travail dans nos locaux et sur les postes de travail : nouveaux équipements (matériels, logiciels, téléphonie, etc.) ou rénovation.

### 3.7. L'emploi

L'action de DCS et sa politique sociale visent l'**insertion durable** dans l'emploi, le **renforcement de son effectif permanent**, qui atteint 78.10% en 2015 (76% en 2014, 79% en 2013, 69% en 2012), et une **gestion saine et efficace du reclassement** (inter-contrats...).

L'engagement pour la **sécurisation de l'emploi** se perçoit aussi dans les efforts de maîtrise du taux de CDD par rapport à l'effectif (hors remplacements) qui, en 2015, est contenu à 7.45% (5.6% en 2014). Ajoutons à cela un faible taux d'employés en inter-contrats (autour de 1%) qui témoigne de la gestion efficace du reclassement par DCS.

#### Les embauches 2015

114 CDI

60 CDD pour motif de remplacement

14 CDD de surcroit

Taux de CDI (CDD de remplacement exclus) : 92.55%



La **politique de rémunération** prévoit un certain nombre d'avantages et de dispositions, dont :

- La participation financière.
- La prévoyance et mutuelle de groupe.
- Les indemnités repas.
- Les primes d'ancienneté.
- Le plan de retraite prévoyant un régime supplémentaire de retraite d'entreprise à cotisations définies pour son personnel cadre, etc.
- Le plan d'augmentation des salaires (négociation annuelle avec mesures spécifiques à caractère général).
- Les revalorisations salariales et plans d'évolution au mérite.
- Les négociations annuelles obligatoires en présence des représentants du personnel et la rédaction d'un document de négociation (« NAO égalité professionnelle ») assurant la transparence des données du système de rémunération par familles et catégories de salaires.

**Bon à savoir** : DCS publie chaque année un **Bilan social** chiffré et détaillé sur des questions telles que :

- L'emploi.
- La rémunération.
- La santé et la sécurité.
- La formation.
- Les relations professionnelles.
- Les conditions de vie au travail, etc.



## 4. 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.

Pour répondre au mieux à ses responsabilités environnementales et réduire son empreinte écologique globale, DCS agit à plusieurs niveaux : sur les consommables et le matériel, le recyclage et le tri, les véhicules et les déplacements, ainsi que sur la consommation énergétique.

### 4.1. Les consommables et le matériel

#### 4.1.1. La dématérialisation

La dématérialisation est une pratique généralisée chez DCS. La quasi intégralité des documents du système de management de la Qualité ou de la RSE et du Développement Durable, ainsi que ceux gérés pour les activités de l'entreprise sont dématérialisés. Les efforts de ces dernières années ont ainsi souvent porté sur des documents plus problématiques, car relevant de l'administration du personnel, de contrats ou d'obligations légales. La dématérialisation a ainsi pu être étendue aux documents ci-dessous, mais les progrès continuent :

- L'archivage des paies.
- Le Journal de la paie.
- Les Chrono fournisseurs et Chrono clients.
- Les copies de contrats, avenants, ordres de mission.
- Les réponses aux appels d'offre.
- Les cartes d'identité, RIB, attestations, etc. arrivés par email, etc.



**Nouveautés** : En 2015, s'est ajoutée la dématérialisation des **tickets restaurant** pour tout le personnel, ainsi que celle des **feuilles de paie** pour les employés volontaires (25% à ce jour). Cependant, la pratique pourrait être obligatoire et généralisée à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Ce **coffre-fort électronique virtuel** présente les avantages suivants :

- Réduction de l'empreinte écologique.
- Espace sécurisé et personnel de stockage et partage de documents (10 G0).





- Possibilité de stocker tout autre document personnel (facture, contrat, bulletins de paie d'autres employeurs...).
- Bulletin de paie disponible dès l'envoi des salaires.
- Documents accessibles partout et à tout moment.
- Espace disponible sans limite de durée, même après avoir quitté l'entreprise, etc.

#### 4.1.2. L'utilisation des workflows et des espaces virtuels de partage

- Logiciel de Gestion des temps et des paies (Horsys).
- Logiciel de Gestion d'affaires (Cegid).
- Logiciel de Gestion Rh et recrutement (Profilsoft).
- Solution interne de référencement et validation électronique des documents (LEDA).
- Espace collaborateur accessible depuis le site internet.
- Intranet DCS.
- Messagerie, etc.

Les efforts de DCS en matière de **dématérialisation**, l'utilisation grandissante des **workflows** et la création d'**espaces virtuels de partage de documents** indiquent que l'entreprise s'oriente vers une **culture du 0 papier**.

Les autres mesures responsables touchant aux consommables comptent aussi :

- La concentration des points d'impression et la suppression des points d'impression individuels.
- Le recyclage des cartouches d'encre, toners, batteries, piles et téléphones mobiles de l'ensemble des agences DCS par la société **Collectors**.
- Le stockage du matériel hors d'usage dans un local spécifique et sa collecte périodique 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.

**En cours** : Projet de mise en place d'une **GED** :

Une étude pour la mise en place d'une solution GED a été menée sur 2015 et se poursuit en 2016 : étude de marché, analyse de l'existant et des impacts du changement, interviews et audits, sensibilisation du personnel, préparation du cahier des charges, choix du fournisseur, etc.

La mise en œuvre (1<sup>ère</sup> phase) est prévue pour la fin d'année 2016.

## 4.2. Le tri sélectif papier/carton et le tri sélectif associé à la destruction sécurisée des documents confidentiels (siège DCS), et bilan de la consommation papier

### 4.2.1. Le tri sélectif papier/carton

Le tri sélectif papier/carton s'effectue depuis janvier 2012 pour la copropriété du Britannia au siège lyonnais de DCS. En 2015, la collecte effectuée par l'entreprise  a permis de recycler 69 240 kilos de papier.





On constate une diminution de 7.8% (-5820 kilos) du volume de papier/carton collecté sur l'année, ce qui indique que les bonnes habitudes se généralisent et que les efforts paient.

#### Bilan carbone du tri papier/carton

Avec **69 240 kilos** de matière recyclée

On sauve **1 177** arbres (1276 en 2014)

On économise **6 924 m<sup>3</sup>** d'eau et **69 240** litres de pétrole (7 506 m<sup>3</sup> d'eau et 75 060 litres en 2014)


On réduit de **208 m<sup>2</sup>** le volume dédié à l'enfouissement (225.18 m<sup>2</sup> en 2014)

On évite le rejet de **173.1 tonnes** de CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère (187.65 tonnes en 2014)

Ces matières premières secondaires vont connaître une deuxième vie dans un nouveau cycle de production : on fabrique par exemple **51 930 kilos** de papier, **285 615** boîtes de chaussures et **1 142 460** boîtes d'œufs (56 295 kilos de papier, 309 622.5 boîtes de chaussures et 1 238 490 boîtes d'œufs en 2014)

Pour information : la production de papier recyclé consomme 3 fois moins d'énergie et d'eau que celle de papier non recyclé.

#### 4.2.2. Le contrat Confidentialys

En plus du tri sélectif papier/carton, le siège de DCS dispose également d'un contrat de tri sélectif sécurisé (Confidentialys) pour ses documents confidentiels. Un contrat également signé avec 

480 kilos supplémentaires de papier ont ainsi pu être recyclés en 2015 (bilan identique à 2014).

#### Bilan carbone du tri sécurisé

Avec **480 kilos** de matière recyclée

On sauve **8.16** arbres

On économise **48 m<sup>3</sup>** d'eau et 480 litres de pétrole

On réduit de **1.44 m<sup>2</sup>** le volume dédié à l'enfouissement

On évite le rejet de **1.2 tonnes** de CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère

On fabrique **360 kilos** de papier, **1980** boîtes de chaussures et **7920** boîtes d'œufs

#### 4.2.3. Bilan de la consommation papier

Comme le montre le tableau récapitulatif ci-dessous, entre 2010 et 2015, DCS a réduit sa consommation de papier de 43.5%.



Entre 2014 et 2015, la baisse représente 15.8%.

Total 2015	<b>600 kg</b>	48 cartons
Total 2014	712.5 kg	57 cartons
Total 2013	975 kg	58 cartons
Total 2012	775 kg	62 cartons
Total 2011	800 kg	64 cartons
Total 2010	1062.5 kg	85 cartons
Total 2009	1287.5 kg	103 cartons

### 4.3. Les véhicules et les déplacements

Les leviers actionnés pour assurer la diminution des **émissions de gaz à effet de serre** liés aux transports sont présentés plus bas.

#### 4.3.1. La souscription d'un contrat auprès d'un loueur

Ce contrat prévoit l'entretien et le remplacement régulier de la flotte automobile.

Classement du parc automobile en fonction de la date de fin de contrat		
Fin du contrat	Nombre	%
Cette année	12	29%
dans 1 an	9	22%
2 ans	11	27%
3 ans	5	12%
> 3 ans	1	2%
Total	41	100%

*Note : Analyse 2015 des informations sur le parc auto dans son état en 2014.*

#### 4.3.2. La sensibilisation du personnel à l'éco-conduite

**Objectif** : promouvoir le cercle vertueux de l'éco-conduite.

**Document** : **notice d'éco-conduite** diffusée à l'ensemble du personnel Staff et aux collaborateurs.

Les salariés y sont sensibilisés au « pourquoi du comment » conduire responsable et aux effets positifs des modes de conduite doux et raisonnés sur la santé/sécurité, l'environnement et l'économie.





**Diffusion** : en accès libre sur les espaces virtuels de partage de l'entreprise : Intranet, Espace Collaborateurs (avec rappels réguliers par voie de communications ou lors d'évènements liés).



**Info +** : comme en 2014, 2015 a été l'occasion de pratiquer l'éco-conduite davantage grâce à la participation à deux challenges interentreprises : le **Challenge Mobilité** et le **Challenge Eco-conduite** (cf. chapitres 8.4 et 8.9).

#### 4.3.3. Le suivi et les bilans carbone du parc automobile

##### 1. Les données « Environnement » liées à la conduite

Notons pour commencer que le parc automobile a compté 47 véhicules en 2015, contre 41 en 2014, ce qui explique en partie les augmentations relevées.

Aussi, le renforcement de la force commerciale en 2015, a entraîné une hausse du nombre de rendez-vous prospects et clients : 261 rendez-vous prospects en 2015 (203 en 2014 / +28.6%), et 633 rendez-vous clients en 2015 (484 en 2014 / + 30.8%).

Moyenne théorique des émissions co2 du parc :  $\searrow$  111.13g/km (114.90g/km en 2014 / 117.73 en 2013 / 121,35 en 2012).

Estimation des émissions co2 réelles :  $\nearrow$  146,71/km (136,29 en 2014 / 136.32 g/km en 2013).

Cette augmentation s'explique en partie par une nouvelle méthode d'estimation appliquée en 2015 : pour toute information incohérente et inexploitable sur un véhicule du parc, prise en compte des émissions théoriques comme auparavant, *mais* désormais augmentées d'un malus de 15%.

Taux de « véhicules propres » (dont les émissions co2 théoriques sont en dessous du seuil appelant au malus écologique) : 85.10% (87.80% en 2014).

Bilan carbone du parc :  $\nearrow$  80 906 kg de co2 (62 471 kg en 2014 / 66 536 kg en 2013 / 67 378 kg en 2012).



Bilan carbone réel estimé : ↗ 93 100 kg (72 609 kg en 2014 / 84 158 kg en 2013).

2. Les données « Santé et sécurité » liées à la conduite :

Nombre total d'accidents ou sinistres dans l'année : ↘ 15 (17 en 2014).

Nombre d'accidents ou sinistres responsables/partiellement responsables : ↗ 9 (5 en 2014).

3. Les données « économie » liées à la conduite :

Coût de la sinistralité : ↗ 43 728€ (+ 118% / 20 039€ en 2014 - informations 2014 remises à jour sur 2015 et nouveau mode de calcul appliqué, d'où un écart avec les précédentes communications).

#### 4.3.4. L'incitation à l'utilisation des transports en commun

En 2015, la part des salariés ayant utilisé les transports en commun (abonnements annuels ou temporaires) est de 32%, en baisse relative par rapport à 2014 (39.5%).

En effet, ce taux est sujet aux mouvements de l'effectif (augmentation de la part des contrats à courte durée selon les surcroits d'activité plus ou moins importants), conjugué parfois aux aléas des contraintes de mobilité selon les sites d'intervention (hors grandes villes).

En 2015, le taux de CDD par rapport à l'effectif (hors remplacements) est passé de 5.6% à 7.45%. En terme de proportion, sur 188 nouveaux contrats, on note que 14 étaient des CDD de surcroît et 60 des CDD de remplacement. Les titulaires de contrats à courte durée, ont moins facilement recours aux transports en commun. La part des CDD a donc pu avoir un impact.

Toutefois, pour pallier ces aléas et contraintes, rappelons que la **Notice d'éco-conduite** a vocation pédagogique et incite à l'utilisation des modes alternatifs et doux de déplacement que sont les transports en commun et le co-voiturage.

La participation aux **Challenges interentreprises**, ainsi que les différentes animations ou sensibilisations au cours de l'année invitent et encouragent également les salariés à se déplacer autrement qu'en voiture individuelle (transports en commun, co-voiturage), et si possible en alliant l'utile et l'agréable à la santé (rollers, trottinette, vélo, à pied...).

#### 4.3.5. La rationalisation des déplacements

1. Le choix de l'implantation.

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

Le dernier bilan carbone relatif aux déplacements en train fait état de 770 trajets annuels (452 antérieurement), 276 862 km parcourus (210 062 km antérieurement) et 1 500 kg de co2 émis (1 140 kg antérieurement).



## 2. Le recours aux technologies pour les échanges à distance.

- La vidéoconférence pour les entretiens d'embauche.

Son utilisation pour les entretiens s'est renforcée en 2012, 2013, puis 2014.

- L'audioconférence et la vidéoconférence pour certaines réunions.

Ces deux modes de communication se sont aussi beaucoup intensifiés entre 2012 et 2014 (réunions opérationnelles, commerciales, points techniques et suivis client, groupes de travail, formations, etc.).

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

## 4.4. La consommation énergétique

### 4.4.1. L'esprit **GREEN IT**

Consciente des impacts énergétiques des sociétés travaillant dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (13% de la consommation énergétique de la planète, 2 à 3% des émissions mondiales de co2), DCS a très vite mis en place un certain nombre de mesures écoresponsables orientées GREEN IT :

- Système de refroidissement écologique des salles informatiques (baies) par climatisation via un réseau d'eau glacée.
- Renouvellement du parc informatique selon la norme basse consommation Energy Star (coût énergétique annuel par PC réduit de 47%).
- Arrêt automatique des postes de travail restés sous tension.
- Remplacement de tous les écrans de PC à tubes cathodiques par des écrans plats, économes en énergie consommant 45 W au lieu de 150 W.
- Utilisation d'ampoules nouvelle génération à LED consommant 4 W au lieu des 50 W.
- Suppression des chauffages d'appoints.
- Diminution de la puissance des ampoules halogènes.
- Réduction des serveurs et mutualisation des ressources.
- Programmation automatique du fonctionnement des climatisations individuelles.
- Mise en veille automatique des photocopieurs et imprimantes numériques au bout de 60mn.
- Couplement des Fax avec les systèmes d'impression. Pas de fax séparés.
- Sensibilisation des salariés aux bonnes habitudes à prendre (éteindre son PC ou le mettre en veille quand on s'absente, éteindre les lumières, etc.)
- Réduction des points d'impression et suppression des imprimantes individuelles, etc.

A cela s'ajoute :

- La sensibilisation des salariés aux bonnes habitudes à conserver (éteindre son PC ou le mettre en veille quand on s'absente, éteindre les lumières, etc.).
- Les actions de dématérialisation (cf. 4.1.1).



- Les bonnes pratiques d'impression (imprimer seulement si nécessaire, en noir et blanc, en recto/verso, etc.).
- La récupération et/ou le recyclage des équipements en fin de vie (cf. 4.1.2).
- Le recours fréquent à l'audio et la visioconférence...

## Bilan énergétique

	2014	2015
<b>Sites lyonnais (Siège + Agence + Centre de services)</b>		
Consommation KW/h	61 371	59 905
Bilan carbone (kg de co2)	5 523.39	5 391.45
Evolution par rapport à N-1	↘ - 2.4%	
<b>Site nantais</b>		
Consommation KW/h	5 603	4 728
Bilan carbone (kg de co2)	504.27	425.52
Evolution par rapport à N-1	↘ - 15.6%	

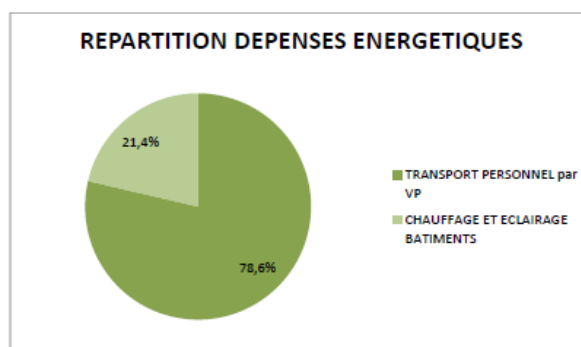
Suite au déménagement de l'agence parisienne, les consommations énergétiques sont indisponibles pour ce site, puisque désormais comprises dans les charges.

Il en sera de même l'an prochain pour l'agence de Nantes qui a déménagé en janvier 2016.

**Au global, la consommation énergétique 2015 de DCS s'élève à 64 633 KW/h (- 7.32%) et le bilan carbone en résultant est de l'ordre de 5 816.97 kg de co2 émis.**

### 4.4.2. L'audit énergétique

En mai 2015, DCS a fait réaliser son premier audit énergétique par la société CITAE. Compte tenu du poids relativement faible des consommations électriques (chauffage, éclairage, bâtiments), l'audit a porté sur la partie transport. En effet, 78,6% des frais en énergie de DCS concernent l'achat de carburant.



*Plus d'informations à propos de cet audit au chapitre 8.5 sur les temps forts 2015.*



## 5. L'éthique des affaires et la lutte contre la corruption

---

- ▲ 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.

### 5.1. La transparence en matière de RSE

#### 5.1.1. La transparence vis-à-vis des parties-prenantes externes et internes

1. Diffusions publiques via le **site internet DCS**.
  - Engagements RSE (Communication sur le Progrès au Pacte Mondial).
  - Performance RSE (évaluation annuelle EcoVadis).
  - Eventuelles pénalités ou sanctions obtenues.
2. **Envois sur demande** (par mail, courrier, plateforme EcoVadis, etc.) d'éléments spécifiques (plans d'action, Chartes, rapports, synthèses, etc.).
3. Participation à des **trophées ou concours de Développement, Innovation Durable**, et **conférences** (COP21, Sustain, etc.).
4. Mise à disposition de la Charte Ethique au **point d'accueil** de chaque site DCS.
5. **Communication interne** des engagements et de la performance RSE par mail et voie d'affichage, relayée par un accès permanent via l'intranet DCS et l'espace collaborateur.

#### 5.1.2. L'audit financier

Depuis sa création en 1970, DCS a toujours démontré une grande transparence, tant sur le plan comptable et financier que sur le plan opérationnel.

La bonne Gouvernance de DCS passe par des **contrôles et des évaluations annuelles** effectués par des cabinets juridiques et d'expertise comptable.

Comme pour les années précédentes, 0 erreur n'a été détectée en 2015.



## 5.2. Le respect des délais de paiement des fournisseurs

### 1. Des factures payées sous 30 jours pour les consultants.

90.01 % des règlements ont été conformes au délai de 30 jours (84.39% en 2014).

Notons que les dépassements de délai ne sont généralement pas du fait de DCS. En effet, plusieurs prestataires indépendants ont demandé de régler leurs factures de novembre et décembre 2015 en janvier 2016, étirant ainsi le délai de paiement entre 46 à 50 jours.

### 2. Des factures réglées sous 45 jours pour les autres fournisseurs.

57.25% des règlements ont été conformes au délai de 45 jours (52.12% en 2014).

Les raisons expliquant les écarts sur ce taux sont :

- Les nombreuses factures ne pouvant être validées (informations manquantes, montant incorrect...).
- Les factures reçues tardivement (entraînant un accroissement du délai de règlement).
- Plus étonnamment, les factures non prélevées par le fournisseur lui-même.

## 5.3. Les achats responsables

Depuis 2013, DCS axe sa démarche d'achats responsables sur l'information et la sensibilisation de ses fournisseurs dits majeurs (ou critiques) à sa propre démarche RSE.

Une récupération des données sociétales est effectuée à l'occasion des **évaluations fournisseurs annuelles**, et un critère RSE est appliqué au barème de notation.

Les informations RSE fournisseurs sont enregistrées et récapitulées dans un tableau de suivi pour mise à jour au fil de l'eau.

En l'absence de retour, des vérifications et recherches périodiques permettent de combler certaines lacunes, de préciser et de compléter les engagements réels (Charte(s), Lettre d'Engagement, Rapport RSE, Certificat(s), label(s), adhésion(s), etc.

En 2013, 43.5% des fournisseurs sollicités dans l'année avaient un engagement connu, en 2014 ils étaient 47.8%, et en 2015 ils ont représenté 51.9%.

Notons que le nombre de fournisseurs majeurs est passé de 46 en 2013 et 2014, à 27 en 2015.

**Bon à savoir** : DCS participera à la **conférence Sustain 2016** sur les Achats Responsables organisée par EcoVadis, le 12 avril à la Maison de la Mutualité de Paris.





## 5.4. Les bonnes pratiques commerciales

DCS met l'accent sur la **prévention de la corruption**, la **lutte contre les pratiques commerciales trompeuses** et le **respect des règles de concurrence**. Son sens de la responsabilité s'appuie sur son expérience, son expertise, et sur sa capacité à proposer des solutions adaptées minimisant les risques.

DCS s'assure que l'ensemble de ses parties prenantes internes est informé et respecte sa politique d'éthique des affaires. Cette dernière s'applique à tous les salariés qui se doivent de connaître l'ensemble des règles applicables dans le champ de leurs responsabilités professionnelles et notamment, les lois et règlements applicables à leurs activités. Ils doivent être vigilants dans leur application et agir selon les règles d'éthique les plus exigeantes dans la conduite des affaires.

La Direction Commerciale et du Développement rédige et diffuse au sein de ses équipes une **Lettre d'Engagement** appelant au respect de principes éthiques et responsables dans la pratique des affaires. La dernière version de référence est datée du 27 février 2015.

Ci-dessous, quelques extraits des points évoqués dans ce code de conduite commercial (5.4.1 et 5.4.2).

### 5.4.1. Les pratiques commerciales réputées trompeuses

Grâce à une vigilance accrue dans ce domaine, DCS démontre son respect envers ses clients.

Les engagements de DCS visent à **lutter contre la corruption** en général et plus particulièrement contre le principe des **pots-de-vin**. DCS se refuse à toute acceptation de ce type et ne tolère de la part de ses forces commerciales aucun écart qui pourrait constituer ou être assimilé à un pot-de-vin dans le but de favoriser l'obtention de contrats commerciaux.

DCS s'interdit d'afficher un certificat ou un label de qualité lorsque celui-ci n'a pas fait l'objet d'une validation expresse de la part de l'organisme concerné.

La **justesse des coûts et des prix** pratiqués par DCS est réelle et raisonnable compte tenu du service proposé. Elle garantit une approche responsable d'autant plus que les risques inhérents à ce service sont clairement identifiés tant par DCS que par son client dans un **esprit de saines relations commerciales**.

DCS valide régulièrement les propos de ses **forces commerciales** afin d'éviter la divulgation auprès de ses clients d'informations inexactes sur les conditions du marché ou la concurrence dans le but de forcer une vente. Toutes les propositions sont systématiquement validées selon le processus qualité en vigueur. La rigueur que nous nous imposons garantit ce contrôle permanent.

DCS veille tout particulièrement à proposer des services conformes aux **bonnes pratiques professionnelles** de son secteur d'activité et s'assure de leur faisabilité tout au long de la période contractuelle.

### 5.4.2. Les pratiques abusives en matière de délais de paiement

Le non-respect des délais de paiement est une pratique extrêmement courante. Afin d'appliquer des pratiques commerciales éthiques, DCS ne pratique pas de délais de paiement abusifs de quelque manière que ce soit :



- DCS ne décale pas ses règlements à 90 jours ou plus, comme fréquemment constaté.
- DCS ne pratique pas le retard systématique dans l'émission des bons de commandes visant à rétribuer les services avec retard.
- DCS n'exige pas de taux d'escompte en contrepartie du respect des délais de règlement.

La mise en œuvre de ses principes permet à DCS de compter parmi ses clients les plus grands acteurs privés et publics.

Plus que jamais DCS défend des **saines pratiques commerciales**, récompensées par la fidélité de ses clients historiques et par la confiance de nouveaux clients de renom. Ces relations historiques sont le fruit d'une remise en question régulière, DCS intégrant dans ses relations une démarche d'amélioration continue et de recherche de gains de productivité. L'excellente santé financière de l'entreprise contribue également à rassurer les acteurs économiques du secteur et les salariés de DCS.

#### 5.4.3. Les autres bonnes pratiques et engagements responsables

- **Refus des pratiques anti-concurrentielles** comme le dumping, les ventes à perte, etc.
- **Bon esprit** vis-à-vis de la concurrence.
- Bonne **mentalité de la force commerciale**.
- Politique de **tarification responsable**.
- **Ethique en matière de sourcing** (clauses de non sollicitation de personnel dans les contrats commerciaux).

#### 5.4.4. Les axes de renforcement au niveau des actions commerciales et de la relation commerciale

- La **fidélisation du personnel commercial**.

Développement personnel (ludification des pratiques, théâtre d'improvisation, séminaires, etc.), plans de carrière motivants (évolution interne), etc.

- La **proximité** (développement du maillage et des implantations territoriales et de la proximité client).

Pour offrir des services adaptés et suivre ses clients, DCS a augmenté significativement sa force de vente (doublée en 2015).

Dans le cadre de cette augmentation, DCS a été particulièrement vigilante au respect et à la consolidation des bonnes pratiques commerciales, actions de valorisation des services pour contre balancer la pression sur les prix.



- La **transparence dans les relations clients/fournisseurs**.

Autorisation systématique d'audit fournisseur pour les clients, désignation d'un interlocuteur unique par prestation/client, etc.

#### 5.4.5. La transparence et la justesse des coûts

L'objectif affiché de DCS n'est pas d'être le fournisseur le moins cher du marché, mais d'offrir le **meilleur rapport performances/prix**.

Ses engagements RSE et qualité (ISO 9001 et ITIL) l'inscrivent dans une logique de rigueur et d'exigence qui supposent une **transparence totale vis-à-vis des instances salariales et des clients**.

C'est dans ce même souci de transparence que DCS calcule ses coûts et ses prix.

Ainsi, au-delà des bordereaux de prix exigés par ses clients, DCS peut proposer en complément, et si autorisé, d'autres solutions ou un échancier qui valorisent les évolutions de la prestation, l'améliorent et/ou induisent des gains de productivité et représentent un véritable investissement de la part de DCS.

DCS est très attachée au concept de **transparence et de justesse des coûts**. Elle reste vigilante face au dumping concurrentiel et s'attache à ce que ses clients comparent ce qui peut être comparable. Cette transparence est également indispensable dans une démarche de gestion des risques ; le dumping pouvant être un facteur avéré et aggravant des risques que certains acteurs font portés à leurs clients.

Même si les exigences budgétaires de nos clients tendent à être immédiates, DCS continue de viser l'augmentation de la valeur du service initial par la mise à profit des gains de productivité.

#### 5.4.6. Les innovations pour le suivi portant sur la lutte contre la corruption

Depuis 2016, les acteurs commerciaux sont sensibilisés aux problématiques de corruption lors de **2 ateliers semestriels spécifiques**. Ils sont réalisés lors de journées dédiées à des réunions commerciales mensuelles.

**2 nouveaux indicateurs** sont désormais également suivis :

- Le nombre d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel.
- Le taux d'acteurs commerciaux ayant signé le code de conduite.

Ajoutons enfin aussi que des formations et sensibilisations sont dispensées par le Directeur RSE dans le cadre d'entretiens individuels systématisés avec le Staff Siège et agences (cf. 7.1 et 7.2).



## 6. L'évaluation de la performance RSE (octobre 2015)

En octobre 2015, DCS a maintenu son très bon niveau de **performance RSE**, à savoir **76/100**, niveau d'engagement **AVANCE** (logo Gold / top 1% sur 25 000 fournisseurs évalués).

Dans ses commentaires généraux sur les points clés, EcoVadis, notre organisme d'évaluation, a conclu simplement que « *L'entreprise démontre l'existence d'un système de Management RSE très complet couvrant l'ensemble des 4 sujets audités.* »

**Note :** EcoVadis fournit un rapport d'audit complet et détaillé sur la performance de DCS.

En plus de son plan d'action Développement Durable interne, DCS alimente un plan d'action sur la plateforme collaborative d'EcoVadis.

Feuille de synthèse des résultats 2015 ci-dessous :





Profil Développement Durable de :

**DCS SA (GROUP)**  
France

**76 / 100** →



octobre 2015

L'engagement RSE de DCS SA (GROUP) est : **Avancé**

Exceptionnel  
 Avancé  
 Confirmé  
 Partiel  
 Aucun

**Certifications & Adhésions**

✓
Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies

**Performance RSE: vue d'ensemble**

**Répartition des scores**

Tous



Moyenne: 41.6
DCS SA (GROUP): 76

Comparaison de DCS SA (GROUP) avec l'ensemble des fournisseurs évalués par EcoVadis. L'histogramme montre la répartition des scores obtenus par les fournisseurs en %, à la date où ce document a été créé.

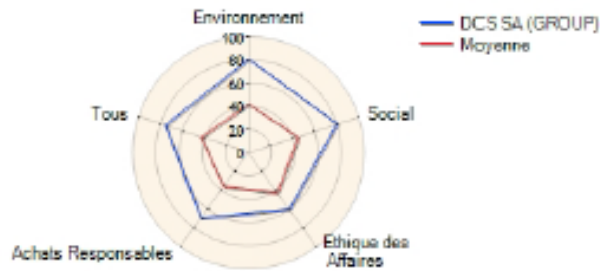
**Scores par thème**

	Score	Tendance	Pondération
Environnement	80	→	2
Social	80	→	4
Ethique des Affaires	60	→	1
Achats Responsables	70	→	1

Le score global de DCS SA (GROUP) est composé de 4 scores qui reflètent la performance de l'entreprise sur 4 thèmes RSE. Le score global est la moyenne pondérée de ces 4 scores.



## Analyse Comparative



Secteur d'activité: Programmation informatique; conseils et activités connexes

### Benchmark



La position de DCS SA (GROUP) par rapport à la moyenne de toutes les entreprises évaluées par EcoVadis dans le même secteur d'activité.

Les barres grises représentent l'éventail des notes attribuées aux entreprises opérant dans le même secteur d'activité que DCS SA (GROUP).  
NOTE: Les 5% extrêmes ont été exclus pour assurer la pertinence statistique.

## Point(s) fort(s)

- ✓ **Environnement:** DCS SA (GROUP) se situe dans le **TOP 1 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Computer programming, consultancy and related activities.
- ✓ **Social:** DCS SA (GROUP) se situe dans le **TOP 1 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Computer programming, consultancy and related activities.
- ✓ **Ethique des Affaires:** DCS SA (GROUP) se situe dans le **TOP 16** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Computer programming, consultancy and related activities.
- ✓ **Fournisseurs :** DCS SA (GROUP) se situe dans le **TOP 1 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Computer programming, consultancy and related activities.
- ✓ **Global:** DCS SA (GROUP) se situe dans le **TOP 1** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Computer programming, consultancy and related activities.
- ✓ **Global:** DCS SA (GROUP) se situe dans le **TOP 1 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans toutes les catégories.



## 7. La sensibilisation et la formation RSE

---

### 7.1. Communication et mobilisation

La **sensibilisation** et la **mobilisation** s'effectuent toute l'année via **différents canaux de communication** : emails, affichages, intranet DCS, site internet DCS, réseaux sociaux (LinkedIn, Viadeo), réunions (commerciales, des opérations, avec les managers de proximité, de recrutement, de Comité de Pilotage...), groupes de travail, entretiens individuels de formation, échanges avec les équipes lors de visites sur sites clients, conventions et réunions d'agence annuelles, flash-info RSE mensuels, etc.

Cela peut concerner des informations sur :

- La participation à un challenge interentreprises (mobilité, éco-conduite), à un trophée de l'innovation durable (Horizon), à un évènement/salon ou une conférence (COP21, Assemblée Générale du Pacte Mondial, Journée de la Mobilité Durable...), à une cérémonie de remise de prix (challenge mobilité et challenge éco-conduite, trophée Horizon...), etc.
- La mise en place d'une animation (concours internes, échanges/débats, festivités, journées mondiales thématiques...).
- Le soutien d'une association ou d'une œuvre caritative (ELA) ou d'une campagne solidaire (dépollution numérique), etc.
- Les engagements de DCS, actions, nouvelles initiatives, résultats (bilans et synthèses post challenges/trophées/conférences, évaluation annuelle de la performance RSE...), etc.
- La publication et diffusion d'un nouveau document ou d'une nouvelle version de document (Communication annuelle sur le Progrès, Charte Ethique, Processus de Management de la RSE et du Développement Durable, Politique RSE, Notice d'éco-conduite...).
- Etc.

On notera les efforts constants pour faire évoluer le *taux de sensibilisation* du Staff vers les 100% depuis 2012 (hors sensibilisation lors des conventions annuelles) : ce taux s'élevait à 41,7% en 2012, 60,5% en 2013, 79,1% en 2014, pour atteindre 94,4% fin 2015. A fin janvier 2016 les 100% étaient atteints, grâce, notamment, à la systématisation des **entretiens individuels d'intégration** Qualité et Développement Durable depuis 2013, et à la généralisation des **entretiens individuels de formation** au Développement Durable (mise en place en juin 2015 des certifications internes de formation au Développement Durable).



## 7.2. Parcours d'intégration, formations et certifications internes

### 7.2.1. Parcours d'intégration

DCS étant une ESN, la question de la préservation du **capital humain** est une question à la fois délicate et au centre des préoccupations. L'intégration d'un nouvel arrivant reçoit donc une attention toute particulière.

Au-delà de l'accueil et de l'accompagnement habituel, très soigné, réalisé à l'arrivée de tout nouveau collaborateur dans l'entreprise (dossiers administratifs, valeurs de l'entreprise, fonctionnements, organisation, outils, métier, tutorat, coaching, etc.), le Directeur RSE et Qualité organise systématiquement avec chaque membre du Staff Siège et agences un **entretien individuel d'intégration** poussé, visant à présenter clairement et précisément les fonctionnements, politiques, engagements, valeurs et enjeux des démarches de **performance durable** (Responsabilité Sociétale et Organisation Qualité).



En 2015, 13 entretiens d'intégration de ce type ont été réalisés pour le Staff.

### 7.2.2. Formations au Développement Durable et certifications internes

Désireuse de créer une culture Qualité commune et partagée au sein de tout son Staff, et non plus seulement dans les fonctions stratégiques, DCS a mis en place en 2012 des **entretiens individuels de formation** généralisés. Ces entretiens, moments d'échanges privilégiés entre la fonction Qualité et le personnel du Siège et des agences (administratif, support, commercial, opérationnel...), ont pour vocation de renforcer les connaissances sur la politique, les objectifs, les principes, les exigences ISO 9001 et le système de Management, de faire part de suggestions, remarques, incompréhensions, voire appréhensions (audits...), ou encore d'engager de mini débats ciblés.

Menés sur la base d'un quizz regroupant les différents points et thèmes à aborder, les entretiens de formation aboutissent à la délivrance d'un **certificat de formation** précisant la (les) date(s) de session(s) et validant les thèmes effectivement passés en revue lors des échanges.



En juin 2015, cette pratique a été étendue au **Développement Durable**. Une large campagne de certification interne a alors démarré, et à fin 2015, 48% est certifié. Le programme prévisionnel de formation pour 2016, s'il est tenu, pourrait porter ce chiffre autour des 80%.

Les catégories de personnel identifiées comme plus sensibles sont prioritairement vues (commercial, RH, Achats notamment) et sont sensibilisées aux principes d'éthique les concernant plus précisément (corruption, discrimination...).

Ci-dessous, les certificats de formation interne Qualité et Développement Durable :

**DCS** FORMATION INTERNE QUALITE **afao ISO 9001**

**DCS EASYWARE**  
20, bd Eugène Deruelle – 69432 Lyon cedex 3  
Tél. 04 78 95 81 70 – Fax 04 78 71 79 24

**Certificat**

Je soussigné,  
**Aurélien BRUSSET**, Directeur RSE et Qualité,

Certifie que \_\_\_\_\_  
A participé à l'action de formation suivante :

**« Entretien individuel de formation Qualité »**

Questions abordées lors de la formation :

- Politique Qualité Groupe
- Concepts et philosophie Qualité
- Documents Qualité
- Enregistrements et validations
- Outils internes de l'Amélioration Continue
- Aspects et procédures métiers

Session(s) du \_\_\_\_\_  
Fait à \_\_\_\_\_  
Le \_\_\_\_\_

Signature 

DCS-QUAL-INT-1.1.0018-V1 Certificat de Formation Interne Qualité V1-0018

**DCS** FORMATION INTERNE DEVELOPPEMENT DURABLE

**DCS EASYWARE**  
20, bd Eugène Deruelle – 69432 Lyon cedex 03  
Tél. 04 78 95 81 70 – Fax 04 78 71 79 24

**Certificat**

Je soussigné,  
**Aurélien BRUSSET**, Directeur RSE et Qualité,

Certifie que \_\_\_\_\_  
A participé à l'action de formation suivante :

**« Entretien individuel de formation RSE et Développement Durable »**

Questions abordées lors de la formation :

- Définition du concept de Développement Durable (3 piliers)
- Politique Développement Durable de l'entreprise
- Documents institutionnels (Charte éthique, caP, notices...)
- Connaissances liées aux engagements DCS
- Achats responsables et évaluations fournisseurs
- Performance RSE

Session(s) du \_\_\_\_\_  
Fait à \_\_\_\_\_  
Le \_\_\_\_\_

Signature 

DCS-QUAL-DE-1.1.0018-V1 Certificat de Formation Interne Développement Durable-C1018







## 8. Quelques temps forts de l'animation RSE en 2015

---

### 8.1. Les Dialog café sessions

2015 a vu l'arrivée des **Dialog café sessions**, mises en place à l'initiative de la Présidente de DCS, Fabienne DALLIERE, qui souhaitait aller à la rencontre des collaborateurs pour échanger librement et de façon détendue sur leur mission, leur quotidien, leurs difficultés, leurs forces et intérêts, leurs attentes, ou encore leur rapport à l'entreprise, etc. Un moyen, également, de faire se rencontrer des collaborateurs ne se connaissant pas ou peu et de confronter les expériences.

4 matinées en petits groupes autour d'un petit déjeuner convivial ont ainsi eu lieu dans l'année à Lyon et Paris.

Une démarche positive pour tous !

### Dialog Café Session

Votre moment privilégié

### 8.2. La participation à l'Assemblée Générale du Pacte Mondial

La 10ème **Assemblée Générale du Pacte Mondial** a eu lieu le 20 mai à l'UNESCO en marge du **Business & Climate Summit**, et en amont de la **COP 21** (Conférence Paris Climat) qui s'est déroulée du 30 novembre au 11 décembre 2015 au Bourget.

Comme chaque année DCS a participé à cette journée de rencontres et d'échanges avec les membres du réseau Global Compact France.

A l'occasion de cette assemblée, DCS a concouru pour le Prix de la Communication 2014 dans sa catégorie. Elle concourra à nouveau en 2016.

**Note** : DCS a soutenu et participé à la COP21 (cf. chapitre 8.10).





## 8.3. Le soutien à l'association ELA

### 8.3.1. Présentation

Depuis mai 2014, DCS soutien **ELA**, association qui lutte contre les Leucodystrophies<sup>2</sup>, et sponsorise aux côtés de grands groupes tels que RAZEL, CASINO, BOUYGUES, COLAS, SPI, LCL, TF1, PIERRE ET VACANCES/CENTER PARCS, etc., le concert caritatif « **ROCKAWAY pour ELA** », organisé chaque année depuis 2008 à l'**Olympia** par le groupe du journaliste sportif de TF1 et parrain d'honneur de l'association, Christian Jeanpierre.



Une **campagne de communication** a été menée en amont et en aval de cet évènement, comprenant par exemple la mise en place d'un banner « teaser » sur la page d'accueil du site internet DCS, la rédaction d'une news mise en ligne à la fois sur le site internet DCS et sur les réseaux sociaux, l'utilisation du logo ELA en signature de mail, ainsi que des informations internes à destination du Staff et des collaborateurs, etc.

### 8.3.2. Retour en images sur l'édition 2015

L'édition 2015, à laquelle ont été conviés des responsables de sites et des collaborateurs DCS parisiens, a eu lieu le 31 mai. Elle était présentée par **Nathalie Renoux** (JT M6) et consacrée à un Best Of des 8 éditions passées, soit plus de 2h de musique au son des plus grands tubes de **Dire Straits**, **Supertramp**, **The Beatles**, **Elton John**, **Jean-Jacques Goldman**, **Téléphone** et **The Police**.

Comme à chaque fois, **plusieurs guests** se sont succédés sur scène pour donner de la voix : le chanteur et parrain d'ELA, **Grégoire**, le musicien et acolyte de Jean-Jacques Goldman, **Michael Jones**, la championne de halfpipe et marraine d'ELA **Marie Martinod**, le rugbyman **Fulgence Ouedraogo**, le handballeur **Thierry Omeyer**, le champion du monde de football **Franck Leboeuf** ou encore l'entraîneur du RC Toulon **Bernard Laporte**.

---

<sup>2</sup> Maladies génétiques orphelines, les Leucodystrophies détruisent le système nerveux central (cerveau et moelle épinière) d'enfants et d'adultes. Elles affectent la myéline, substance blanche qui enveloppe les nerfs à la manière d'une gaine électrique. Celle-ci n'assure alors plus la bonne conduction des messages nerveux. Elle ne se forme pas ou se détériore. Chaque cas est singulier mais les conséquences sont toujours particulièrement graves.



De nombreux autres parrains et marraines prestigieux de l'association avaient fait le déplacement et étaient présents dans la salle.





Cette édition a également été marquée par le **Record de dons** pour ELA avec **90 000€** versés à l'association, soit un cumul sur les 8 années de plus de 500 000€ !



Lien vidéo TF1 EVENTS : [http://www.wat.tv/video/tf1-events-soutient-ela-2015-7fpb9\\_6jrdv\\_.html](http://www.wat.tv/video/tf1-events-soutient-ela-2015-7fpb9_6jrdv_.html)

**Bon à savoir** : DCS soutiendra à nouveau ELA le 22 mai 2016 à l'Olympia pour la 9<sup>ème</sup> édition du concert.

Pour soutenir ELA : [www.ela-asso.com](http://www.ela-asso.com)



## 8.4. Le Challenge interentreprises Mobilité Rhône-Alpes

Cette année encore, le **Challenge mobilité Rhône-Alpes** chez DCS a été une réussite, tant du point de vu de la participation que des reports modaux ou que du nombre de kilomètres parcourus (avec respectivement +11%, +56% et +13.2% par rapport à 2014) :

- La participation est passée de 55% des présents en 2014 à 61.1% des présents en 2015.
- Les reports modaux ont représenté 155,40 km, contre 86,99 km en 2014 ; soit 16% du total des trajets effectués en utilisant un ou plusieurs mode(s) doux et inhabituel(s) pour les déplacements.
- Le cumul des kilomètres en mode doux a été de 989,60 km (858,89 km en 2014).

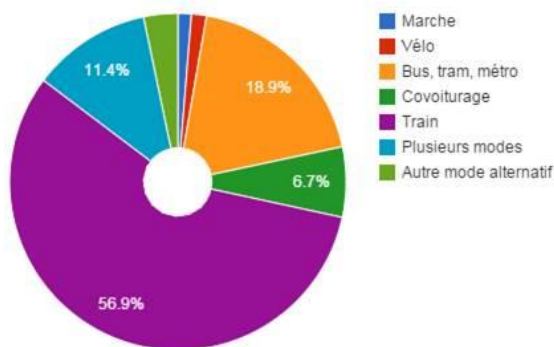
Cette journée fut, comme l'année précédente, l'occasion d'échanges informels et de moments de convivialité autour d'un buffet gourmand et bio.



Ci-dessous, une répartition des modes de transports utilisés lors de la journée du 4 juin 2015 :

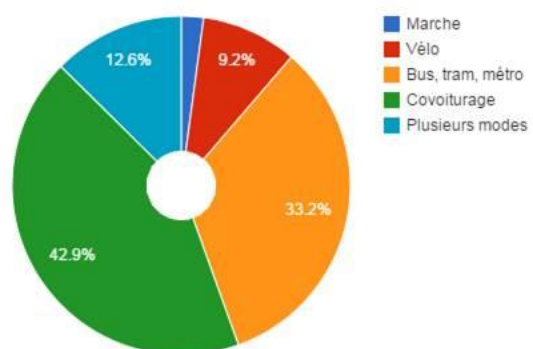
### Répartition kilométrique

#### Tous les trajets



▲ DCS.QU.AB.DD.16.0002-V1

#### Reports modaux (part des trajets non habituels)



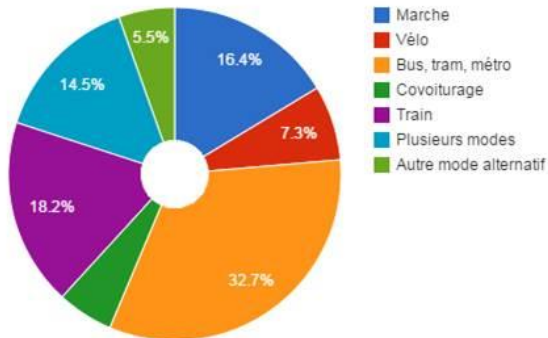
▲ ONU

▲ Page 37/50

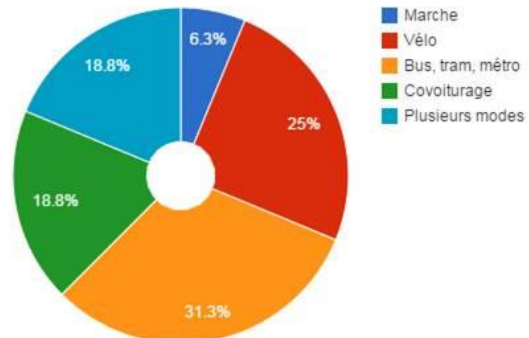


## Répartition en nombre de trajets

### Tous les trajets



### Reports modaux (part des trajets non habituels)



## Chiffres clés et bilan de la journée et de la participation sur le Grand Lyon

- 264 structures engagées.
- 10 673 salariés participants.
- 202 521 km parcourus en mode alternatif.
- Reports modaux assurés par 2602 salariés.

## Bilan de la journée en Rhône-Alpes

- 43 200 salariés participants (35 300 en 2014).
- 1 000 établissements inscrits (800 en 2014).
- 647 000 kilomètres effectués en mode doux sur le trajet aller domicile-travail (+21% par rapport à 2014), soit environ 16 fois le tour de la planète (13% à vélo, 27% en covoiturage, 1.3% à pied, 44% en transports en commun, 1.5% en télétravail, 13% en combinant plusieurs modes de transport, et 1% en skateboard, trottinette, rollers, parapente, canoë, etc.).

DCS s'est jointe aux deux cérémonies de présentation des résultats et de remise de prix qui ont eu lieu :

- Le 25 juin au Grand Lyon.
- Le 6 juillet à l'Hôtel de Région de Lyon Confluence.



## 8.5.L'Audit énergétique

L'**audit énergétique** réalisé en 2015 chez DCS par la société **CITAE**, conformément à la Loi du 16 juillet 2013 relative à la transition énergétique et au Décret du 24 novembre 2014, a porté, rappelons-le, sur les **transports** (cf. 4.4.2), et donc sur le **parc automobile DCS** de 2014.

Rappel des objectifs de l'audit :

- Définir de façon précise la répartition des consommations d'énergies.
- Identifier les postes consommateurs.
- Identifier les gisements d'économies d'énergie.
- Définir les actions de maîtrise des consommations d'énergie économiquement rentables.
- Définir les actions permettant l'optimisation et la réduction des consommations d'énergie.
- Définir un véritable plan d'actions.
- Définir leurs coûts de mise en œuvre et d'exploitation.

Rapide synthèse des conclusions de l'audit :

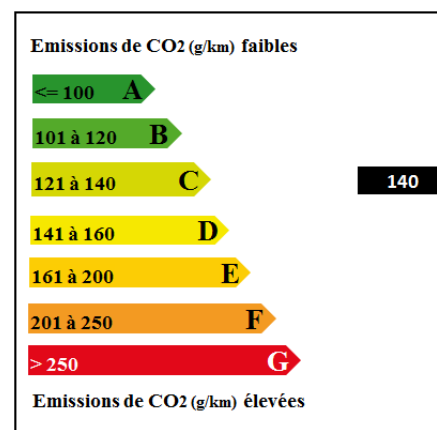
Le parc automobile DCS fait état de 41 véhicules majoritairement à moyenne cylindrée qui émettent une quantité assez faible de co2.

L'ensemble du parc automobile DCS a parcouru 546 260 km en 2014 pour une moyenne de 13 656 km par véhicule.

Il a été constaté que 58% des véhicules DCS consomment moins de 5 l/100 km, qui correspond aux standards des voitures neuves de nos jours. Les consommations sont donc satisfaisantes sur cet indice de performance.

Suite à son analyse du parc automobile, CITAE a estimé une émission moyenne par véhicule de 140 g de co2/km. Ce qui correspond à la classe C.

Classement du parc automobile en fonction du kilométrage annuel		
Kilométrage	Nombre	%
<5 000	8	20%
5 000 à 10 000	6	15%
10 000 à 15 000	11	27%
15 000 à 20 000	8	20%
>20 000	7	17%
N.C.	1	2%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100 %</b>





L'audit énergétique n'a pas permis d'identifier des pistes de progrès liées à l'optimisation des trajets. Les préconisations de la société CITAE portent principalement sur le parc automobile lui-même (remplacement de véhicules, formation externes à l'éco-conduite...) et sur des solutions pour réduire les coûts et les impacts environnementaux des déplacements (contrats d'auto-partage pour les déplacements intramuros et grande couronne, carte carburant, revalorisation de la prise en charge des abonnements aux transports...).

Une analyse des préconisations sera effectuée prochainement, afin d'arbitrer sur les axes d'amélioration à retenir. Le rapport d'audit a été adressé à la préfecture et à la DREAL qui devraient également faire un retour sur le fond du dossier.

## 8.6. Les Trophées Horizon de l'innovation durable (organisé par le Crédit Agricole)

Tous les 2 ans, le Groupe Crédit Agricole organise les **Trophées Horizon** afin de promouvoir l'excellence de ses fournisseurs les plus engagés en récompensant leurs **projets innovants** et/ou **exemplaires** en matière de Développement Durable, et contribuant à une amélioration sur le volet environnement, social ou/et économique.

Depuis le lancement de sa démarche RSE et Développement Durable, DCS a participé à chacune des éditions (2011, 2013 et 2015).

Le dossier à présenter devant décrire un projet abouti et mené à bien, DCS a défendu son investissement caritatif, renforcé depuis 2014 par son soutien à l'association ELA, renouvelé en 2015 et 2016.

DCS a assisté à la cérémonie de remise des Trophées qui s'est tenue le 29 septembre 2015 à la Fédération Nationale du Crédit Agricole à Paris, 8ème arr.

La première partie était consacrée à une présentation sur les dernières tendances RSE, les enjeux de la conférence de Paris sur le climat (COP21), ainsi que sur la politique RSE du groupe Crédit Agricole et ses implications sectorielles.

La deuxième partie était une table ronde autour des expériences de 3 entreprises : La Poste, SAMSIC (nettoyage), ATF Gaia (qui intervient dans le cycle de vie des équipements informatiques et télécoms professionnels).

La troisième partie consistait en la présentation des nominés et la remise des prix aux lauréats.

DCS n'a pas été primée, mais a compté parmi les 9 fournisseurs participants au concours dans sa catégorie (entreprises de taille intermédiaire).





## 8.7. Les DCS IT GAMES



Pour la première année, DCS a organisé son propre **Challenge Étudiants** en partenariat avec le rectorat de l'Académie de Lyon. S'adressant aux 2<sup>èmes</sup> années de BTS SIO/SISR, le challenge a pour objectifs d'aider les étudiants à la mise en œuvre de leurs compétences techniques, de les familiariser à leur futur environnement de travail, et de les préparer à un marché de l'emploi peu ouvert aux jeunes diplômés Bac+2.

6 établissements de l'Académie, publics et privés sous contrat d'association avec l'État, de l'Ain, de la Loire et du Rhône sont représentés par 25 équipes.

Dès la rentrée scolaire 2015 et tout au long de l'année, les experts en recrutement de DCS ont animé des ateliers CV et des entretiens d'embauche blancs afin de dispenser des notions clés aux étudiants.

Le 1<sup>er</sup> décembre 2015 s'est tenue la phase de sélection du Challenge, basée sur deux quizz : l'un technique, portant sur le programme du BTS, l'autre axé ressources humaines. 7 équipes ont ainsi été sélectionnées pour la finale du 4 avril 2016. Cette dernière, qui se tiendra dans les locaux de DCS, aura pour but de récompenser 3 équipes s'étant distinguées suite à un nouveau quizz technique et lors d'une présentation collective devant un jury composé de professeurs, mais aussi de professionnels de DCS avec qui ils auront par la suite le loisir d'échanger sur le secteur de l'informatique. À l'issue de cette journée, un cocktail et une remise de prix viendront clôturer la première édition des **DCS IT GAMES**.





## 8.8. La Journée de la Mobilité Durable (PDIE de Grenoble)

Le jeudi 17 septembre 2015, s'est tenue sur le site du CEA Grenoble, la 5<sup>ème</sup> **Journée de la Mobilité Durable** (associée aux 2<sup>èmes</sup> Rencontres de l'électromobilité) qui a pour but de « sensibiliser aux enjeux de la mobilité responsable et durable au travers de stands et d'animations ». Ce sont donc plus de 50 000 m<sup>2</sup> qui sont ainsi dédiés à la mobilité et qui accueillent village de la mobilité, animations, ateliers, pistes d'essai, etc.

Les thèmes représentés sur ces stands étaient par exemple :

- La **mobilité alternative** (transport en commun, auto-partage, covoiturage, nouveaux vélos à assistance électrique, navettes sans chauffeur...).
- L'**accessibilité** (challenge HandBike sur home trainer, parcours ludiques avec « mise en situation », essais de fauteuils tout terrain sur piste, atelier révision et entretien de fauteuils...).
- La **sécurité** et la **prévention** (crash tests, parcours alcoolémie, premiers secours...).
- La **recherche** et l'**innovation** (batteries nouvelle génération...).
- L'**électromobilité** (exposition de véhicules électriques, hybrides et hydrogènes).
- Des **essais** et **challenges** (vélos à assistance électrique, VTT, gyropodes, trottinettes électriques, véhicules innovants pour les personnes à mobilité réduite sur une piste d'essai...).

Cette nouvelle édition a aussi été marquée par les 1<sup>ères</sup> **Assises des PDE-PDIE**, organisées avec le concours de l'agence de communication MONUNIVERT.

Les conférences et tables rondes ont permis d'aborder des sujets tels que :

- Le pourquoi du comment du PDE & PDIE ? Retours d'expériences.
- La réduction de l'autosolisme.
- Le développement de l'usage du vélo au quotidien.
- La voiture partagée, complément indispensable aux transports, etc.

Une journée très riche d'enseignements et d'informations, mais malheureusement gâchée par une pluie diluvienne.





## 8.9. Le Challenge interentreprises d'Eco-conduite

Du 1 au 16 octobre 2015, DCS a participé à la seconde édition du **Challenge Eco-conduite interentreprises**.

L'objectif du challenge est simple : récompenser les entreprises dont les salariés auront réalisé les meilleurs scores sur l'application smartphone GecoTM, téléchargeable gratuitement sur iTunes, GooglePlay ou via le site [www.geco-drive.fr](http://www.geco-drive.fr).



Pour sa 2<sup>ème</sup> participation, DCS s'est distinguée de plusieurs façons.

Tout d'abord, en augmentant sensiblement le nombre de kilomètres parcourus en mode éco-conduite sur la durée du Challenge : 4 982,9 km, contre 457,5 km en 2014. Ce, malgré les difficultés rencontrées parfois avec l'application.

Ensuite, par le nombre d'inscrits au Challenge : 26 (contre 8 en 2014).

Enfin, DCS a reçu le **1er prix de l'efficacité énergétique** lors de la cérémonie de remise des prix au Grand Lyon, le 5 novembre.

Une dynamique semble se mettre en place petit à petit sur ce Challenge, et nous sommes fiers de pouvoir donner l'opportunité de contribuer et de participer aux collaborateurs de l'ensemble du territoire.

Nous espérons pouvoir mobiliser encore plus de personnes pour l'édition N°3 en 2016. Notamment au sein du Staff.

DCS a les capacités de continuer à se distinguer lors de cet évènement.



## 8.10. Participation à la COP21

DCS a soutenu la **COP21** et, en tant que membre du Pacte Mondial de l'ONU, participé au Business Forum **Caring For Climate** qui s'est tenu le 7 décembre au Bourget et a consisté en une série de plénières et d'ateliers d'échanges et de discussions.



En amont de la COP21 et dans le cadre des actions de communication interne et de la mobilisation autour de cet évènement, les salariés de DCS ont été appelés à :

1. Participer aux **marches pour le climat**, notamment par procuration par les biais de l'initiative "March4Me", en raison de la menace terroriste et de l'annulation de nombreux rassemblements en France après les attentats du 13 novembre à Paris.
2. S'informer sur les conséquences du réchauffement climatique via le **web documentaire #Mission climat**.
3. Signer l'**Appel à la Solidarité Climatique** du GERES qui a été remis le 5 décembre au Grand Palais à Annick GIRARDIN, Secrétaire d'Etat, par Nicolas Hulot.

Une quarantaine de salariés de DCS ont signé cette « pétition » visant à insister auprès des chefs d'Etat présents à la COP21 sur l'urgence de trouver un accord commun et contraignant pour faire face aux menaces du réchauffement climatique.

Le 8 décembre, au lendemain du Forum **Caring For Climate** et à l'occasion de la **Journée mondiale du climat**, une communication a été faite à l'ensemble des salariés sur les temps forts du Forum, mais également pour rappeler que certains gestes simples du quotidien pouvaient produire de grands effets et contribuer à contenir la hausse des températures (BD humoristique sur comment lutter contre le réchauffement climatique grâce au tri). Le 14 décembre, une **revue de presse** destinée à compiler les informations clés sur l'accord conclu au sortir de la COP21 a suivi cette dernière communication.



**PARIS2015**  
CONFÉRENCE DES NATIONS UNIES  
SUR LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES  
**COP21·CMP11**



### 8.11. Journées mondiales, semaines thématiques, campagnes solidaires

Chaque année, les journées mondiales et autres semaines à thème sont l'occasion pour DCS de manifestations, de campagnes de sensibilisations, de mobilisations ou simplement de donner de l'information.

En 2015, on retiendra par exemple la **semaine européenne du Développement Durable**, la **semaine européenne de la Mobilité**, la **journée mondiale de la protection de la couche d'ozone**, la **journée nationale du transport public** ou encore la **journée mondiale du climat**.

En janvier 2016, une **campagne de dépollution numérique** a été menée chez DCS à l'appel de *fullmobs*, une plateforme collaborative de mobilisation faisant se rencontrer les initiatives solidaires et le grand public grâce au crowdtiming.

Le but, faire des **économies d'énergie** et lutter contre le **réchauffement climatique** :

1. Par la suppression de vieux emails stockés inutilement dans nos boites mails (30 emails équivalant à 24h de consommation d'une ampoule).
2. Par la plantation de 1 000 arbres au Sénégal pour 1 000 personnes mobilisées, sachant que 1 000 arbres retiennent 60 tonnes de CO2 pendant 30 ans.

### 8.12. Revues de presse

En soutien de sa démarche de communication interne, la Direction RSE effectue périodiquement, en fonction de l'actualité, des événements et manifestations ou de parutions, etc., des **revues de presse** auprès des services et/ou responsables concernés.

Une sélection d'articles thématiques en lien direct avec les problématiques RSE est ainsi envoyée sur des sujets tels que la **gestion des RH** (l'entreprise libérée, les égalités hommes/femmes, les attentes des générations montantes Y et Z...), le **business et la compétitivité** (la RSE et la performance, les achats responsables, l'éthique des affaires...), l'**organisation** (transformation digitale, anticipation des risques, les entreprises de demain...), etc.



## ANNEXE : Tableau des indicateurs

DOMAINE	SUJET EVALUE	INDICATEUR	2014	2015	OBJECTIF	TENDANCE
DROITS DE L'HOMME	Violations des 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 DCS (CHSCT, Direction, etc.)	1	0	0	↘
NORMES DU TRAVAIL	Liberté d'association et de représentation	Nombre de réunions DP/an	32	36	/	↗
		Nombre de réunions CE/an	12	12	/	→
		Nombre de réunions syndicales/an	4	7	/	↗
	Santé, Sécurité	Nombre d'accidents (trajet/travail)	7	6	/	↘
		Nombre de journées d'incapacité (accident de trajet/travail)	27	241	/	↗
		Nombre d'heures travaillées	714 409	780 282	/	/
		Taux de fréquence des accidents du travail (nb d'accidents x 1,000,000 / nb d'heures travaillées)	7.0%	7.45%	< ou = 5%	→
		Taux de gravité des accidents du travail (nb de journées d'incapacité x 1,000 / nb d'heures travaillées)	0.06%	0.30%	< ou = 5%	↗
	Emploi des handicapés	Nombre de travailleurs handicapés Lyon	11	11	12	→
		Nombre de travailleurs handicapés Paris	4	4	5	→
		Nombre de travailleurs handicapés Nantes	2	1	2	↘
		Pourcentage de handicapés dans l'effectif	4.0%	3.55%	3%	↘
	Emploi des -26 ans	Nombre de -26 ans engagés dans l'année	51	10	65 sur 3 ans	/
		Nombre de -26 ans engagés sur les 3 ans du contrat génération	79	89	65 sur 3 ans	↗



DOMAINE	SUJET EVALUE	INDICATEUR	2014	2015	OBJECTIF	TENDANCE
NORMES DE TRAVAIL	Emploi des +55 ans	Pourcentage des -26 ans dans l'effectif	18.6%	19.7%	15%	↗
		Femmes	/	18.4%	/	
		Hommes	/	1.3%	/	
		Nombre de +55 ans engagés en CDI dans l'année	3	2	1	↘
		Nombre de +55 ans ayant eu une formation dans l'année	1	0	1	↘
NORMES DE TRAVAIL	Egalité hommes/femmes	Nombre de réductions de temps de travail accordées aux +55 ans dans l'année	0	0	/	/
		Pourcentage de +55 ans dans l'effectif	4.5%	4.2%	4%	→
		Pourcentage de femmes dans l'effectif	12.0%	12.9%	20%	↗
		Pourcentage d'hommes ayant accédé à un poste d'encadrement/an	0.8%	0.66%	/	
		Pourcentage de femmes ayant accédé à un poste d'encadrement/an	3.92%	0.44%	/	
		(1) Pourcentage d'hommes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "homme"	49.5%	16.5%	/	
		(2) Pourcentage de femmes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "femme"	60.8%	29.30%	/	
		Ecart entre (1) et (2)	18.58%	43.68%	< ou = 10%	Favorable aux femmes
		(3) Pourcentage d'hommes promus (changement de qualification/statut)/an	2.95%	4.21%	/	
		(4) Pourcentage de femmes promues (changement de qualification/statut)/an	5.88%	0.67%	/	
		Ecart entre (3) et (4)	49.82%	528.00%	< ou = 10%	↘
		(5) Pourcentage d'hommes recrutés/nombre de candidatures "hommes"	3.2%	4.09%	/	
		(6) Pourcentage de femmes recrutées/nombre de candidatures "femmes"	1.6%	4.43%	/	
		Ecart entre (5) et (6)	50%	8.31%	< ou = 10%	Favorable aux hommes
		(7) Pourcentage d'hommes cadres/effectif homme total (+ assimilés cadres)	14.21%	15.78%	/	
(8) Pourcentage de femmes cadres/effectif femme total (+ assimilées cadres)	31.37%	32.76%	/			
Ecart entre (7) et (8)	54.7%	51.83%	< ou = 10%	Favorable aux femmes		
Nombre de femmes ayant bénéficié d'un entretien suite à congé maternité/parental	0	2	/			
Nombre de femmes ayant bénéficié d'un aménagement de poste suite à congé maternité/parental	0	1	/			



DOMAINE	SUJET EVALUE	INDICATEUR	2014	2015	OBJECTIF	TENDANCE
NORMES DE TRAVAIL	Formation	Nombre de stagiaires	96	113	/	↗
		Pourcentage de salariés formés/Effectif	22.82%	25.45%	20%	↗
		Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	0.44%	0.60%	1.60%	→
		Nombre total de jours de formation	219	248.5	/	↗
		Dépenses de formation	57 001.81 €	75 338.00 €	/	↗
	Sécurisation de l'emploi	Taux de CDD par rapport à l'effectif (hors remplacements)	5.6%	7.45%	< ou = 5%	↗
Insertion durable	Taux d'effectif permanent	76.0%	78.10%	75%	↗	
ENVIRONNEMENT	Consommation énergétique Lyon (siège + agence + centre de service)	Consommation en KWh	61 371	59 905	/	↘
		Bilan carbone (kg de co2 émis)	5523.39	5391.45	/	↘
		Taux de diminution du co2 émis	-6.13%	-2.40%	-1%	↘
	Consommation énergétique Agence Nantes (Paris non concerné)	Consommation en KWh	5603	4728	/	↘
		Bilan carbone (kg de co2 émis)	504.27	425.52	/	↘
		Taux de diminution du co2 émis	-15.10%	-15.60%	-1%	↘
	Consommation énergétique Bilan Global	Consommation en KWh	69 740	64 633	/	↘
		Bilan carbone (kg de co2 émis)	6 024.66	5816.97	/	↘
		Taux de diminution du co2 émis	A compter de 2015	-7.32%	-1%	↘
	Consommation et tri papier	Kilos de papier/carton recyclé (documents non confidentiels - copropriété)	75 060	69 240	/	↘
		Kilos de papier recyclé (documents confidentiels)	480	480	/	→
		Taux de réduction de la consommation papier	-27%	-15.8%	-5%	↘
		Taux de véhicules "propres" (sous le seuil de 125g de co2/km défini par DCS)	82.9%	81.0%	70%	→
		Taux de véhicules "propres" (sous le seuil Malus de 130g de co2/km défini par l'Etat)	87.8%	85.1%	80%	→
Niveau moyen par véhicule des émissions co2 théoriques en grammes/km du parc auto		114.9	111.13	< ou = 130g de co2/km	↘	
Niveau moyen par véhicule des émissions co2 réelles estimées en grammes/km du parc auto		136.29	146.71	/	↗	





DOMAINE	SUJET EVALUE	INDICATEUR	2014	2015	OBJECTIF	TENDANCE
	Transports et véhicules	Bilan carbone théorique du parc auto (kg de co2 émis)	62 471	80 906	/	/
		Bilan carbone réel "estimé" du parc auto (kg de co2 émis)	72 609	93 100	/	/
		Sinistralité (nombre total de sinistres)	17	15	12	↘
		Sinistralité (nombre total de sinistres responsables et partiellement responsables)	5	9	5	↗
		Coût de la sinistralité (charges Cie assurance + franchises)	20 039 €	43 728 €	/	↗
ENVIRONNEMENT	Transports et véhicules	Taux d'employés utilisant les transports en commun au moins occasionnellement	39.5%	31.87%	20%	↘
		Nombre de trajets annuels en train	452	770	/	/
		Kilomètres parcourus en train	210 062	276 862	/	/
		Bilan carbone des déplacements en train (kg de co2 émis)	1140	1500	/	/
ETHIQUE DES AFFAIRES	Achats et marketing responsables	Taux de fournisseurs critiques consultés dans l'année et engagés sur les aspects sociaux et/ou Environnementaux (consolidé jusqu'à mai)	47.8%	51.9%	20%	↗
		Taux des fournisseurs critiques consultés dans l'année et évalués sur critères RSE	100.0%	100%	100%	→
	Délais de paiement des fournisseurs	Taux de paiement des factures dans les 30j (consultants)	84.39%	90.01%	80%	↗
		Taux de paiement des factures dans les 45j (autres fournisseurs)	52.12%	57.25%	50%	↗



DOMAINE	SUJET EVALUE	INDICATEUR	2014	2015	OBJECTIF	TENDANCE
	Lutte contre la corruption	Nombre d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel	0	0	0	/
		Pourcentage d'acteurs commerciaux ayant signé le code de conduite	/	Nouveau en 2016	100%	/
	Contrôles juridiques et comptables	Nombre d'erreurs détectées	0	0	0	→

GLOBAL	Evaluation de la performance RSE	Note /100 (audit EcoVadis)	76	76	64	→
--------	----------------------------------	----------------------------	----	----	----	---