



# COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS

JUILLET 2018

**dcs**



## SOMMAIRE

<b>DECLARATIONS 2018 D'ENGAGEMENT RSE ET DE SOUTIEN AU GLOBAL COMPACT .....</b>	<b>3</b>
<b>1. LA GOUVERNANCE .....</b>	<b>6</b>
1.1. LE SYSTEME DE MANAGEMENT .....	6
1.2. L'INTEGRATION DE LA RSE DANS LES FONCTIONS STRATEGIQUES ET LES UNITES OPERATIONNELLES.....	7
1.3. LA MISE EN ŒUVRE DE LA RSE DANS LA CHAINE DE VALEUR.....	8
1.4. LA PRISE EN COMPTE DES PARTIES INTERESSEES DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE .....	8
1.5. L'ORGANISATION DU RETOUR D'INFORMATION DES PARTIES INTERESSEES.....	8
<b>2. LES DROITS DE L'HOMME .....</b>	<b>9</b>
<b>3. LES NORMES DE TRAVAIL.....</b>	<b>11</b>
3.1. LA DIVERSITE ET LA NON-DISCRIMINATION .....	11
3.2. LA SANTE, LA SECURITE, LA COHESION ET LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL .....	14
3.3. LE MANAGEMENT ET LE LEADERSHIP .....	15
3.4. LE RECRUTEMENT ET L'EMPLOI .....	18
3.5. LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ET LA FORMATION .....	20
<b>4. LA RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE .....</b>	<b>21</b>
4.1. LES CONSOMMABLES ET LE MATERIEL.....	21
4.2. LE TRI SELECTIF PAPIER/CARTON ET LE BILAN DE LA CONSOMMATION PAPIER .....	22
4.3. LES VEHICULES ET LES DEPLACEMENTS .....	23
4.4. LA CONSOMMATION ENERGETIQUE .....	25
<b>5. L'ETHIQUE DES AFFAIRES ET LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION.....</b>	<b>27</b>
<b>6. L'EVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE (NOVEMBRE 2017) .....</b>	<b>31</b>
<b>7. LA SENSIBILISATION ET LA FORMATION RSE.....</b>	<b>33</b>
<b>8. LES ACTIONS MARQUANTES .....</b>	<b>35</b>



### DECLARATIONS 2018 D'ENGAGEMENT RSE ET DE SOUTIEN CONTINU AU GLOBAL COMPACT

Entreprise de Services du Numérique qui gère les Environnements Utilisateurs et Infrastructures IT de grands comptes privés et publics, DCS est un partenaire solide et sérieux, qui fort de sa vision solidaire du service et de ses valeurs tournées vers l'innovation et l'humain, fait en sorte d'entretenir des relations saines et équilibrées avec ses clients et collaborateurs.

Membre du **Global Compact des Nations Unies** depuis 2010 (statut Participant), DCS met la **Responsabilité Sociétale** au cœur de sa stratégie et prône un **Management bienveillant** et un **Leadership humble et positif**.

Son engagement RSE/Dév. Durable est fort, sincère et large. En témoignent les nombreuses **sollicitations** dont elle fait l'objet pour intervenir lors de conférences, les **distinctions et prix** qu'elle obtient (*1<sup>er</sup> Prix de la Performance RSE, secteur TIC, lors de la conférence internationale Sustaln en 2017 et 2018, place de finaliste des Trophées Global Compact des Meilleures Communications en 2016, 2017 et 2018*), mais surtout son score très élevé de **performance RSE** évalué chaque année par l'organisme indépendant d'experts RSE, EcoVadis (*78/100, top 1% mondial*).

Notre 8<sup>ème</sup> **Communication sur le Progrès**, publiée en toute transparence et accessible à l'ensemble de nos parties intéressées depuis notre site Internet, marque à la fois le **renouvellement de l'engagement sociétale de DCS**, son **soutien continu au Global Compact** et à ses 10 principes, ainsi que son attachement à agir dans sa sphère d'influence, voire au-delà, afin de poursuivre leur promotion et mettre en valeur les **17 objectifs du Développement Durable** des Nations Unies.

Ce document retrace le plus fidèlement et honnêtement possible nos résultats (bons et moins bons) couvrant les 3 piliers du Dév. Durable, de même que nos participations ou mobilisations avec nos partenaires et/ou avec nos salariés lors d'évènements que nous avons soutenus.

J'espère que sa lecture vous sera agréable, utile, porteuse de sens et d'inspiration.

Lyon, le 30 juin 2018

**Fabienne DALLIERE**  
Présidente de DCS





# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

Une démarche RSE/Dév. Durable, c'est autre chose que la simple réponse à des obligations réglementaires. C'est un **élan responsable et désintéressé** qui s'appuie sur la conviction que la **recherche du bien commun** est vecteur de **bien-être**, d'**évolution positive** et donc de **performance durable**.

Aussi, l'enjeu réside dans la capacité à faire de cette démarche un **outil de transformation et d'adaptation**, par la recherche constante et systématique des meilleures pratiques sociales, environnementales et économiques, mais également un **outil de cohésion interne** dynamisé par la réalisation d'actions concrètes, utiles, mobilisatrices, qui feront sens pour les salariés et toucheront à des valeurs qu'ils souhaitent partager avec leur employeur.

Quoiqu'il en soit, la RSE marche toujours pour un **collectif** et pour l'**intérêt général** : une équipe contribue aux actions d'un service, qui lui-même contribue au développement d'une entreprise ou organisation, qui elle-même influence le développement de la communauté au sens large...

Ces toutes dernières années, cette philosophie, cette approche holistique ou systémique, appelons-là comme on veut, trouve un écho grandissant dans les réflexions menées autour des « **raisons d'être de l'entreprise** » et de son lien avec l'intérêt général, justement.

Le récent **rapport Notat-Sénard**, largement repris dans **projet de Loi PACTE** (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises) invite à modifier le code civil, à y inscrire le statut « entreprise à mission », et à engager la **transformation culturelle** et la réforme profonde d'un monde de l'entreprise jugé « daté ».

Les recommandations du rapport Notat-Sénard consacrent la RSE et confirment que sa bonne prise en charge relève du dépassement des intérêts particuliers et réglementaires, pour assumer un **intérêt social, supérieur et collectif**.

Placée au cœur des préoccupations en plus haut lieu et amenée à jouer un rôle de plus en plus important dans la structuration des entreprises et organisations de demain, la RSE semble encore avoir de beaux jours devant elle.

C'est **tous ensemble** que nous ferons une différence. Alors, il nous faut réussir à intéresser, impliquer, fédérer... Il est essentiel de continuer à mettre beaucoup de nos efforts et de notre énergie dans les actions de **pédagogie**. Informer, transmettre, expliquer, écouter, échanger, innover, co-construire, sont autant de conditions à la réussite d'un modèle d'organisation en phase avec son époque et tourné vers le progrès et l'avenir.

Notre **exemplarité**, individuelle et collective, notre **humilité**, notre **positivité** et nos **valeurs responsables et bienveillantes** nous aideront petit à petit à **infléchir les comportements et les mentalités** à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, vers la construction d'un **monde plus responsable, solidaire, sensé et donc durable**.

N'oublions jamais que c'est la **conviction** qui porte l'espoir et donne la direction.

Une humanité, une planète, une justice.

Lyon, le 30 juin 2018

**Aurélien BRUSSET**

**Directeur RSE et Qualité de DCS**





# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

## 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 du Numérique (ESN)

**Services délivrés :** Gestion des environnements utilisateurs et Infrastructures IT

**Chiffre d'affaires 2017 :** 42 millions d'Euros

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

**Secteurs servis :** Industrie, Banque-Assurance, Administrations, Collectivités, Commerce et Grande Distribution, Services

### Références :



**Principaux moyens de diffusion de la coP :** Site Internet DCS ; Page publique DCS sur le site Internet du Global Compact des Nations Unies ; Espace collaborateurs ; Intranet ; Réseaux sociaux (Viadeo, LinkedIn)...

### Engagements/évaluations/certifications/habilitations :

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

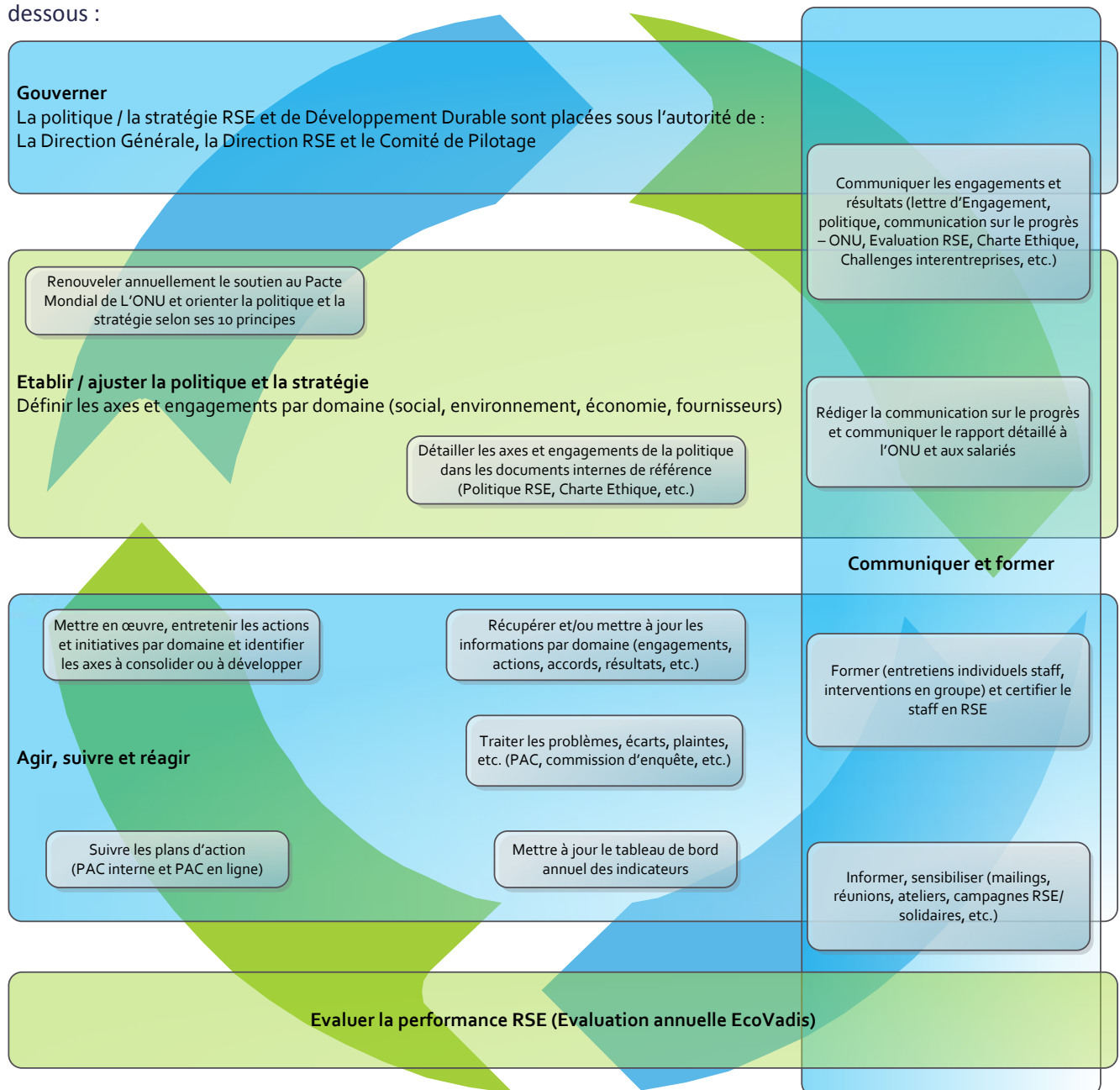


### 1. La gouvernance



#### 1.1. Le système de management

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





### 1.2. Les éléments clés de l'Intégration de la RSE dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles

La Démarche RSE s'appuie sur une **organisation et un système de management certifiés ISO 9001 : 2015**, réputés robustes, performants et tournés vers l'excellence.

Les principes marquants appliqués à la démarche sont le **leadership**, l'**engagement**, l'**exemplarité**, l'**écoute**, la **bienveillance**, l'**amélioration continue**, etc.

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

Un ensemble de **correspondants** dans les directions fonctionnelles, opérationnelles et régionales 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 et aborde les questions RSE et Qualité pertinentes.

Tout le staff Siège et agences, ainsi que les managers de proximité sont formés par le Directeur RSE et Qualité aux démarches. Ces formations sont reconduites selon un cycle défini de réactualisation des connaissances et maintien de la **culture RSE et Qualité**. Ces **formations** donnent lieu à la remise de **certificats internes de formation** (cf. chapitre 7.). Les managers de proximité sont des ambassadeurs de nos démarches auprès des équipes terrain.

La **Performance RSE** de DCS est évaluée annuellement par un organisme indépendant d'experts spécialisés, reconnu mondialement (**EcoVadis**). Grâce à sa forte implication, DCS se distingue et se place dans le top 1% mondial des entreprises les mieux notées par cet organisme (pour les derniers résultats, cf. chapitre 6).

La participation à des **événements**, **challenges**, **trophées**, **conférences** et l'organisation d'**animations** sont les leviers d'une implication renforcée du personnel dans nos actions RSE tout au long de l'année (cf. chapitre 8).

Des **sensibilisations** larges sont effectuées à l'occasion des événements ou animations (cf. chapitre 7).

La **performance durable** :

Elle est le résultat de l'association entre la **performance organisationnelle** et la **performance RSE**.

Le schéma ci-contre décrit ses éléments constitutifs clés.





### 1.3. La mise en œuvre de la RSE dans la chaîne de valeur

Comme évoqué plus haut, les politiques, plans d'action, résultats et projets mis en œuvre par DCS sont évalués par l'organisme spécialisé tierce partie Ecovadis.

DCS fait part de ou rappelle régulièrement ses engagements RSE à ses fournisseurs sensibles. Elle intègre un critère RSE à ses évaluations annuelles fournisseurs et récupère auprès d'eux les preuves des démarches engagées. Depuis 2017, les fournisseurs reçoivent une **Charte RSE fournisseur** à retourner signée à DCS, ainsi qu'un **Questionnaire RSE fournisseur** permettant de mettre en évidence certaines de leurs actions et de garantir leur fiabilité administrative et financière (cf. chapitre 5).

Des recherches d'informations complémentaires peuvent être effectuées lorsque nécessaire.

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

### 1.4. La prise en compte des Parties Intéressées du Système de Management de l'Entreprise

DCS a identifié les parties intéressées de son système de Management de l'entreprise (SME)

Elles sont réparties selon les catégories suivantes :

**Parties intéressées internes** (Direction, actionnaires, personnel...) et **Parties intéressées externes** (clients, fournisseurs, médias, banques, assurances, administrations, pouvoirs publics...)

L'analyse consiste à :

Lister les attentes pertinentes de ces parties intéressées sur les sujets touchant à la performance organisationnelle et RSE (selon la logique de l'ISO 9001 : 2015)

- 1) Indiquer les risques liés à la non prise en compte de ces attentes
- 2) Recenser les moyens de mise sous contrôle de ces risques
- 3) Faire vivre et faire évoluer l'analyse

L'identification est effectuée entre la Direction RSE et Qualité et le Comité de Direction. Elle est partagée avec les membres du Comité de Pilotage interne annuellement, en Revue de Direction

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES



### 1.5. L'organisation du retour d'information des Parties intéressées

A partir de l'analyse des Parties intéressées, est organisée la **consultation de ses parties intéressées** afin d'obtenir :

- 1) Les expressions d'insatisfaction, les plaintes, les remarques (pouvant être relatives à des mises en demeure, réclamations...)
- 2) Les expressions de satisfaction, les encouragements (félicitations, remerciements...)
- 3) Tout autre retour marquant ou toute autre attente...

Ces retours sont enregistrés dans le tableau des retours d'information des Parties intéressées qui est partagé en Revue de Direction annuelle, ce qui permet de décider d'actions correctives, curatives ou d'amélioration en fonction des éléments récupérés

17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS







## 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.

Depuis 2010, date de son adhésion, DCS renouvelle chaque année son soutien au **Global Compact des Nations Unies** par la voix de sa Présidente et publie sa communication publique sur le Progrès. Un rapport qui se veut détaillé et transparent.

DCS est membre SPONSOR du **Global Compact des Nations Unies** depuis 2017, un statut qui deviendra PARTICIPANT en janvier 2019.

DCS rappelle qu'elle défend dans sa sphère d'influence les valeurs indivisibles et universelles de dignité, liberté, égalité, solidarité, citoyenneté et justice, telles que décrites 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. Toutefois, ses zones d'implantation et d'intervention ne sont pas sensibles au regard des droits de l'Homme.

Une **Charte Ethique** est distribuée à tous les salariés depuis 2011. Elle est consultable à tout moment sur l'intranet de l'entreprise et/ou via l'espace collaborateurs personnel de chaque salarié (la dernière version de la Charte date de novembre 2015).

Les autres documents importants de l'entreprise : le **Règlement Intérieur**, La **Charte informatique**, les **Accords d'entreprise**.

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

À juin 2018, aucun jugement de violation, ni aucune pénalité en matière de respect des droits de l'Homme n'a été adressé à DCS de la part de l'Inspection du Travail, de la CNIL ou du Défenseur des Droits.



### Acteurs importants de la surveillance

La Direction Générale  
La Direction RSE  
La Direction des Affaires Sociales  
La Direction du Développement RH  
Le Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO)  
Le Comité Central d'Entreprise et les Comités d'Etablissement  
Les CHSCT  
Les Délégués du Personnel  
Les commissions d'enquête paritaires



### Charte Ethique

DCS



NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL



# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

## Indicateurs :

SUJETS EVALUES	INDICATEURS	2016	2017
Violation des Droits de l'Homme	Pénalités obtenues (Inspection du Travail, CNIL, Défenseur des Droits, etc.)	0	0
	Nombre de Réclamations émises par les salariés et/ou Non-conformités détectées par DCS (CHSCT, Direction, etc.)	0	0



### 3. Les normes de travail

Performance Sociale : 80/100 (top 1% - évaluation EcoVadis novembre 2017)

- ✓ **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.

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

##### Rappel de quelques engagements

Insertion et intégration du personnel handicapé

Emploi des -26 ans et des +55 ans

Lutte contre les inégalités hommes/femmes (recrutement, rémunération, carrière...)

Liberté d'association et de représentation

Ouverture au dialogue social

Respect, au minimum, des conventions collectives nationales et législations communautaires

Respect des conditions de santé, sécurité et dignité au travail

Egalité et lutte contre toute forme de discrimination : sexe, couleur de peau, origine ethnique ou sociale, religion, politique ou syndicale, orientation sexuelle, handicap, âge...

Lutte contre le harcèlement sexuel et moral

Opposition à toute forme d'exploitation

Soutien des initiatives solidaires (ex : congés solidaires, engagement caritatif...)



##### Principaux Accords

Accord sur les travailleurs handicapés : prévoyant notamment une prime à l'embauche et une prime mensuelle

Accord d'égalité hommes/femmes : actions au niveau du recrutement, de la formation (stages « découverte »), de la promotion professionnelle et des salaires

Accord GPEC : rôle affirmé de l'accompagnement stratégique RH autour des problématiques d'emplois en lien avec le recrutement, la formation et la mobilité interne

Contrat Génération : parcours d'intégration, suivi rapproché, tutorat, aménagement du poste/des conditions de travail/de la fin de carrière, etc. en faveur des -26 ans et +55 ans

+ En 2017, un accord d'entreprise instaurant une nouvelle prime de pénibilité a été signé à destination des Techniciens d'Exploitation concernés par le travail exercé en mode continu.

+ Accord télétravail : en cours de négociation



### Indicateurs :

SUJETS EVALUES	INDICATEURS	2016	2017
Liberté d'association et de représentation	Nombre de réunions DP/an (3 établissements)	36	36
	Nombre de réunions CE/an (2 établissements 1 créé en 2016)	20	20
	Nombre de réunions CCE/an	1	3
	Nombre de réunions CHSCT/an (2 CHSCT (1 créé mi 2016))	5	8
	Nombre de réunions syndicales/an	6	9
Emploi des handicapés	Nombre de travailleurs handicapés Lyon (Equivalent temps plein)	14.5	17
	Nombre de travailleurs handicapés Paris (Equivalent temps plein)	5.5	7
	Nombre de travailleurs handicapés Nantes (Equivalent temps plein)	2	1.4
	Pourcentage de handicapés dans l'effectif	3.94%	4.32%
Emploi des -26 ans	Nombre de -26 ans engagés dans l'année (CDI et CDD transformés)	89	22
	Nombre de -26 ans engagés sur les 3 ans (CDI et CDD transformés)	185	153
	Pourcentage des -26 ans hommes/effectif homme	10.90%	16.34%
	Pourcentage des -26 ans femmes/effectif femme	1.62%	9.46%
	Pourcentage des -26 ans dans l'effectif	14.74%	15.48%



SUJETS EVALUES	INDICATEURS	2016	2017
Emploi des +55 ans	Nombre de +55 ans engagés en CDI dans l'année	13	8
	Nombre de +55 ans engagés en CDI sur les 3 ans	18	24
	Nombre de +55 ans ayant eu une formation dans l'année	0	7
	Nombre de réductions de temps de travail accordées aux +55 ans dans l'année	0	0
	Pourcentage de +55 ans dans l'effectif moyen	4.98%	5.44
Egalité hommes/femmes	Pourcentage de femmes dans l'effectif	10.6%	12.4%
	Pourcentage d'hommes ayant accédé à un poste d'encadrement/an/effectif total	0.57%	0.51%
	Pourcentage de femmes ayant accédé à un poste d'encadrement/an/effectif total	0.17%	0
	(1) Pourcentage d'hommes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "homme"	15.2%	40.3%
	(2) Pourcentage de femmes ayant bénéficié d'une augmentation individuelle annuelle par rapport à l'effectif total "femme"	33.3%	51.4%
	(3) Pourcentage d'hommes promus (changement de qualification/statut)/an	3.42%	4.29%
	(4) Pourcentage de femmes promues (changement de qualification/statut)/an	1.20%	2.74%
	(5) Pourcentage d'hommes recrutés/nombre de candidatures "hommes"	5.98%	8%
	(6) Pourcentage de femmes recrutées/nombre de candidatures "femmes"	4.28%	5.9%
	(7) Pourcentage d'hommes cadres/effectif homme total (+ assimilés cadres)	15.33%	17.03%
	(8) Pourcentage de femmes cadres/effectif femme total (+ assimilées cadres)	32.26%	30.14%
	Nombre de femmes ayant bénéficié d'un entretien suite à congé maternité/parental	2	3
	Nombre de femmes ayant bénéficié d'un aménagement de poste suite à congé maternité/parental	1	1



### 3.2. La santé, la sécurité, la cohésion et le bien-être au travail

#### Santé et sécurité

##### Les enjeux principaux et points de vigilance :

- Les environnements et outils pouvant avoir un impact sur la santé (fatigue, troubles de la vue)
- La sécurité routière (accidents, non-respect du code de la route, conduite zen/éco-conduite)
- La prévention santé, équilibre et habitudes (alimentation, tabagisme, troubles du sommeil)
- Hyper connectivité (déconnexion numérique)

**Outil de surveillance principal :** Document Unique d'Évaluation des Risques (environnement de travail et aux outils)



Dépenses pour la sécurité en 2017 : 126 000€ (cf. bilan social)

#### Actions diverses

Les points de vigilance sont pris en compte dans les plans d'action issus du **Document Unique d'Évaluation des Risques** révisé :

- Groupes de travail (pénibilité, organisation, alternances horaires, amélioration qualité de vie, etc.)
- Sensibilisations, communications préventives et notes périodiques (risques, sécurité et hygiène de vie)

#### Actions renforcement du lien à l'employeur

- Les challenges internes ou interentreprises (éco-mobilité, éco-conduite, etc.)
- Les Dialog' café sessions (rencontres détendues entre la Présidente de DCS et des groupes de collaborateurs)
- Les réunions d'intégration pour tous les nouveaux collaborateurs en CDI ou CDD de plus de 3 mois
- L'engagement solidaire et caritatif (ELA, Course des Héros, RunInLyon, etc.)
- Les Corporate Games et le team-building, etc.
- Les groupes de travail et de réflexion, les formations/certifications/accompagnements RSE et Qualité
- Les intégrations/accueils personnalisés et en groupe pour les nouveaux arrivants
- Les entretiens RH
- Les ateliers d'accompagnement au repositionnement (inter contrat)
- Les Newsletters collaborateurs
- La communication, l'information en temps réel (emailings, réseaux sociaux, site Internet, espace collaborateurs...)
- Les ateliers de présentation client / coaching collaborateur

#### Cohésion et bien-être au travail

Points forts relevés par les collaborateurs dans la dernière **enquête globale de satisfaction**

- Bonne entente entre collaborateurs
- Qualité de l'intégration
- Soutien social et managérial
- Contexte social favorable
- Rôles et responsabilités clairs

##### Les enjeux principaux et points de vigilance :

- Le lien à l'employeur
- La reconnaissance

##### Les leviers de performance sociale et de la satisfaction du personnel chez DCS :

- Le mode de management et le type de leadership
- Les systèmes de management transversaux innovants
- L'esprit de corps : réunions et conventions annuelles sur tous les sites DCS

*Management et collaborateurs se retrouvent pour un bilan de l'année écoulée et partagent des moments conviviaux dans des lieux soigneusement sélectionnés ; l'occasion de provoquer des échanges informels et d'assurer un décloisonnement fonctionnel*



### *Enquêtes ciblées de satisfaction du personnel*

Suite à une réflexion sur l'amélioration du bien-être des collaborateurs / satisfaction du personnel, DCS a mis en place, en accord avec le CHSCT de Lyon et Paris, un outil spécifique de gestion du bien-être (logiciel MOODWORK)

Déployée pour 190 collaborateurs, dont 15 managers, et sur une population cible de Technicien d'exploitation en 3\*8), cette solution digitale et confidentielle, propose aux utilisateurs une expérience fondée sur trois objectifs : **amélioration du bien-être**, **limitation du stress** et **prévention des burnouts**

Spécialisée en vulgarisation de travaux sur le bien-être et l'intelligence émotionnelle, **MOODWORK** s'accompagne de chercheurs en sciences comportementales et en psychologie du travail

Leur outil 100% confidentiel est composé d'un contenu de qualité créé par des chercheurs de renom et se présente comme un outil digital adapté au monde professionnel

# mood Work

16 PAIX, JUSTICE  
ET INSTITUTIONS  
EFFICACES



3 BONNE SANTÉ  
ET BIEN-ÊTRE



### *Les 3 étapes du programme (enquêtes ciblées de satisfaction du personnel - suite)*

- Le bilan bien-être à la 1<sup>ère</sup> connexion puis mensuel : système d'auto-évaluation mettant en avant les sources de bien-être et de mal-être au travail. Il se compose de 39 questions
- Quatre programmes de développement sont proposés à la suite du bilan : « gérer son stress », « ressentir plus d'affects positifs », « réguler l'hyper-investissement », « développer son assertivité »
- L'échange avec un psychologue : disponible à tout moment via un chat sur la plateforme

Après 6 mois de communication (mail, courrier et CHSCT), le programme a été **testé par 23% des collaborateurs ciblés**. Les testeurs ont apprécié la solution puisque la note de 8/10 a été donnée à l'outil

Le nombre de connexion est toutefois en dessous des attentes de DCS qui est actuellement en réflexion quant à un déploiement vers d'autres populations, ou pour l'utilisation d'une autre solution

### 3.3. Le Management et le leadership

Le mode de management appliqué dans l'entreprise et le type de leadership assuré sont des vecteurs évidents de bien-être, satisfaction et motivation au travail.

Tous nos managers sont sensibilisé(e)s et/ou formé(e)s au **management bienveillant** et invité(e)s à pratiquer un **leadership humble et positif** auprès de leurs équipes.



### ***Le management bienveillant***

#### **Quelques fondamentaux :**

- Pratique de l'écoute active
- Bonne gestion de l'assertivité (notion à ne pas confondre avec l'autorité)
- Utilisation du ton juste (communication orale et écrite) et des bons mots
- Sens du collectif
- Valorisation des comportements individuels et collectifs positifs (reconnaissance, gratitude, remerciements, félicitations...)
- Feedback
- Intelligence émotionnelle/psychologie/intuition

### ***Le leadership humble et positif***

#### **Savoirs faire du leader positif :**

- Engagement personnel et entraînement des équipes

*Légitimité acquise grâce aux bonnes relations instaurées, aux résultats obtenus collectivement, au souci de développer les compétences au sein de l'équipe (confiance et autonomie accordées, délégation de tâches et responsabilités...), etc.*

- Valorisation des personnes et des idées exprimées lors des interactions (attention totale)
- Capacité à donner du sens à l'action

*Transmettre un sentiment de contribution positive et d'accomplissement chez ses collaborateurs, notamment par la définition d'objectifs qui contribuent concrètement et favorisent la motivation intrinsèque*

- Développement d'une culture de l'identité positive

*Aider les individus à se réaliser, évoluer, révéler leurs forces et leur potentiel, favoriser l'intégrité et l'entraide pour renforcer l'estime de soi*

- Promotion des valeurs positives de gratitude (remercier, féliciter), honnêteté, partage, pardon...
- Renforcement de la cohésion, du travail et de l'esprit d'équipe (course d'orientation, team-building...)

#### **Savoirs être du leader positif :**

- Exemplarité  
*Le leader doit être éthique*
- Humilité
- Sincérité
- Honnêteté
- Intégrité
- Respect
- Égard et attention portés aux autres
- Justice et équité
- Transparence
- Clairvoyance et Perspicacité

**4** ÉDUCATION DE QUALITÉ



**3** BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



**16** PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES







### Les investissements 2017 :

	2017	2016
Dépenses en matériel de production (serveurs, onduleurs, murs d'écran, pc...)	104 315€	32 046€
Installation câblage/téléphonie	21 000€	12 976€
Installation/agencements locaux	25 111€	266 700€
Matériel de bureau	6 274€	1 426€
Mobilier	195 329€	16 176€
Logiciels	0€	0€

### Les indicateurs :

SUJETS EVALUES	INDICATEURS	2016	2017	
Santé, Sécurité	Nombre d'accidents (dont trajet/travail)	11	8	●
	Nombre de journées d'incapacité (accident de trajet/travail)	890	126.5	●
	Nombre d'heures travaillées	872 654	992 287	~
	Taux de fréquence des accidents du travail <i>(nb d'accidents x 1,000,000 / nb d'heures travaillées)</i>	12.61%	8.06%	●
	Taux de gravité des accidents du travail <i>(nb de journées d'incapacité x 1,000 / nb d'heures travaillées)</i>	1.02%	0.13%	●



### 3.4. Le recrutement et l'emploi

La **politique Recrutement** privilégie l'**insertion durable**, la recherche de compétences spécifiques, l'aptitude à travailler en groupe, 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 **pérennisation de la collaboration**.

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 d'insertion** ou de réinsertion.

En 2017, 9 POE (Préparation Opérationnelle à l'Emploi) ont été réalisées en partenariat avec le Pôle Emploi et le FAFIEC, nous permettant de recruter des candidats éloignés de nos métiers mais en adéquation avec les **savoirs-être** attendus. La formation suivie avait pour objectif de les faire monter en compétence sur la partie technique (micro-informatique, assistance utilisateurs par téléphone).

Les actions significatives 2017 :

- Poursuite et **amélioration du processus d'intégration** des nouveaux collaborateurs : refonte du support de présentation (en cours de réflexion : mise en place d'un jeu alliant sens du service client et pédagogie).
- Réflexion autour de la **gestion des talents** avec la mise en place d'un groupe de travail : à poursuivre en 2018-2019.
- **Communication Cooptation** pour inciter nos collaborateurs à présenter nos offres de recrutement à leur réseau.

### Politique de rémunération

Elle s'articule autour :

- D'un plan d'augmentation des salaires et accessoires de rémunération, discuté chaque année dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire, prévoyant des mesures à caractère général
- De la prise en compte des mérites individuels qui s'accompagnent d'évolutions de carrière et font l'objet de revalorisations salariales particulières
- De mesures complémentaires issues d'usages, telles que la gratification 13ème mois, d'accords négociés tels que les échelons de la prime d'ancienneté, d'avantages sociaux tels que la couverture santé, retraite supplémentaire article 83 pour les Cadres, d'indemnités repas
- De mesures différées telles que la participation aux résultats de l'entreprise versée sur un Plan d'Epargne Entreprise

### Bon à savoir

DCS publie chaque année son **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.



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE





Les indicateurs :

SUJETS EVALUES	INDICATEURS	2016	2017	
Sécurisation de l'emploi, Insertion durable	Taux de CDD par rapport à l'effectif permanent (hors remplacements)	5.23%	3.48%	●
	Nombre de CDD de surcroît	19	17	●
	Nombre de CDD de remplacement	73	66	●
	Nombre de CDI	277	164	●
	Nombre de stages	7	5	●
	Nombre de Contrats d'apprentissage/pro	2	1	●
	Effectif au 31/12	452	587	●
	Effectif permanent	363	488	●
	Taux d'effectif permanent	62.5%	76.36%	●



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

Le pôle formation constitue l'un des axes stratégiques de DCS et se développe de manière proactive depuis la création en janvier 2016 d'un poste de « Chargée de Mission RH ». La répartition, autrefois transverse, se retrouve concentrée pour permettre un approfondissement de la construction et du déploiement du plan de formation annuel.

Afin d'engager notre développement autour de la réactivité, la flexibilité et l'adaptation, DCS oriente, depuis début 2016 et pour les 3 ans à venir, sa formation professionnelle sur deux volets répondants à des objectifs précis :

- **Adaptation au poste / évolution ou maintien dans l'emploi / développement des compétences.**
- **Mise en œuvre du Compte Personnel de Formation (CPF).**

DCS a défini des cibles de collaborateurs prioritaires pour lesquelles les actions de formations seront plus rapidement mises en place dans le but de répondre aux exigences des évolutions et mutations technologiques.

Le maintien et la montée des compétences sur le terrain passent par un **cursus de formation** automatisé, individualisé qui évolue tout au long de la prestation et dont voici les principales étapes :

- La **formation initiale** (à la prise en charge de la prestation).
- L'intégration de nouveaux collaborateurs (en cours de marché) – **cursus d'intégration**.
- La **vérification et le maintien des compétences** et des objectifs (tout au long du marché).
- La **réversibilité sortante** (formation des repreneurs).

Les actions significatives de 2017 autour de la gestion des compétences :

- Création de **nouvelles trames pour les entretiens** individuels et professionnels : digitalisation de la saisie pour une partie des managers.
- Communication autour du **compte personnel de formation** pour évoquer et délivrer de l'information aux collaborateurs.



#### Indicateurs :

SUJETS EVALUES	INDICATEURS	2016	2017
Formation	Nombre de stagiaires (dont CPF)	111	186
	Pourcentage de salariés formés/Effectif	18.90%	37.10%
	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	0.87%	0.95%
	Nombre total de jours de formation (dont CPF)	673.5	366
	Dépenses de formation	77 715.00 €	179 615.00 €



### 4. La responsabilité environnementale

Performance Environnementale : 80/100 (top 1% - évaluation EcoVadis novembre 2017)

- ✓ **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.

#### 4.1. Les consommables et le matériel

**La dématérialisation** : pratique généralisée pour toutes les activités de l'entreprise, associée à l'utilisation des workflows et espaces virtuels de partage

Exemples de documents administratifs lourds dématérialisés :

- 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. reçus par email, etc.

Pour aller encore plus loin :

- Les tickets restaurant
- Les feuilles de paie (coffre-fort électronique virtuel et sécurisé)



#### Solutions logicielles, hébergements Saas et autres outils

- Logiciel de Gestion des temps et des paies (Horsys)
- Logiciel de Gestion d'affaires (Cegid)
- Logiciel de Gestion RH (Profilsoft)
- Outil interne de référencement et validation électronique des documents (LEDA)
- Espace collaborateurs accessible depuis le site internet (nouvelle version graphique enrichie en avril 2017)
- Intranet DCS (nouvelle version graphique enrichie courant 2017)
- Messagerie collaborative Microsoft Office 365 (messagerie, Visio et licences bureautiques disponibles à tout moment en ligne), etc.

#### Autres mesures responsables touchant aux consommables

- Concentration des points d'impression (point central par agence). Il n'existe aucun point d'impression individuel
- Recyclage des cartouches, toners, batteries, piles et téléphones par la société Collectors
- Collecte du matériel hors d'usage par une entreprise de recyclage (Groupe SUEZ)
- 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



### 4.2. Le tri sélectif papier/carton et le bilan de la consommation papier



#### Bilan carbone du tri papier/carton - Siège DCS

Avec **44 480 kilos** de matière recyclée en 2017

On sauve **756** arbres

On évite le rejet de **111,2 tonnes** de CO2 dans l'atmosphère

On économise **444,8 m3** d'eau et **111200 Kwh**

On fabrique par exemple **33360 kilos** de papier et **183 480 boîtes** de chaussures

#### Bilan carbone du tri sécurisé (contrat Confidentialys)

Avec **480 kilos** de matière recyclée

On sauve **8.16** arbres

On économise **48 m3** d'eau et 480 litres de pétrole

On réduit de **1.44 m2** le volume dédié à l'enfouissement

On évite le rejet de **1.2 tonnes** de CO2 dans l'atmosphère

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



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

#### Bilan de la consommation papier

Après des années d'efforts constants jusqu'à atteindre une baisse générale de -43,5% de papier sur la période 2010 et 2015, une hausse spectaculaire avait été constatée en 2016 (+41,5%), principalement expliquée par une activité exceptionnelle et un grossissement rapide de l'effectif cette année-là.

Des effets qui ont été mieux contrôlés et compensés en 2017, notamment grâce à des rappels et sensibilisations, et ce malgré un maintien de la forte activité et de la poursuite du grossissement de DCS.

On constate sur cette année un retour à la baisse avec une réduction de **-19.3%**.

Total 2017	<b>712.5kg</b>	57 cartons
Total 2016	850kg	68 cartons
Total 2015	600 kg	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



### 4.3. Les véhicules et les déplacements

Le parc automobile est renouvelé régulièrement de sorte qu'il soit le plus « propre » possible (cf. indicateurs plus bas).

DCS souscrit un contrat auprès d'un loueur qui prévoit l'entretien régulier de la flotte.

#### Etat du parc actuel :



Classement du parc automobile en fonction de la date de fin de contrat		
Fin de contrat	Nombre	%
2018	6	15%
2019	10	25%
2020	8	20%
Au-delà	16	40%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

#### Actions responsables liées aux transports et déplacements

##### La sensibilisation à l'éco-conduite :

- Mise à disposition d'une Notice d'éco-conduite
- Sensibilisations lors de journées mondiales, animations
- Participation annuelle à un Challenge interentreprises Eco-conduite
- Incitation à l'utilisation de l'application GECO-DRIVE



##### L'incitation à l'utilisation des transports en commun et des modes doux :

- Prise en charge de l'abonnement ou partie de l'abonnement
- Sensibilisations lors de journées mondiales, animations sur le déplacement autrement et doux
- Promotion des bénéfices santé de certains modes de déplacement
- Participation annuelle à un Challenge interentreprises Mobilité
- Actions auto-partage véhicules électrique (présentations, partenariats, abonnements annuels gratuits)
- Incitation à l'utilisation de l'application GECO-AIR



##### Les implantations :

- Les agences DCS sont en centre-ville à proximité immédiate d'une gare pour favoriser les trajets en train

##### La rationalisation des déplacements et le recours aux technologies d'échanges à distance :

- La vidéoconférence pour les entretiens d'embauche
- L'audio et la visioconférence pour certaines réunions (internes ou avec les clients)

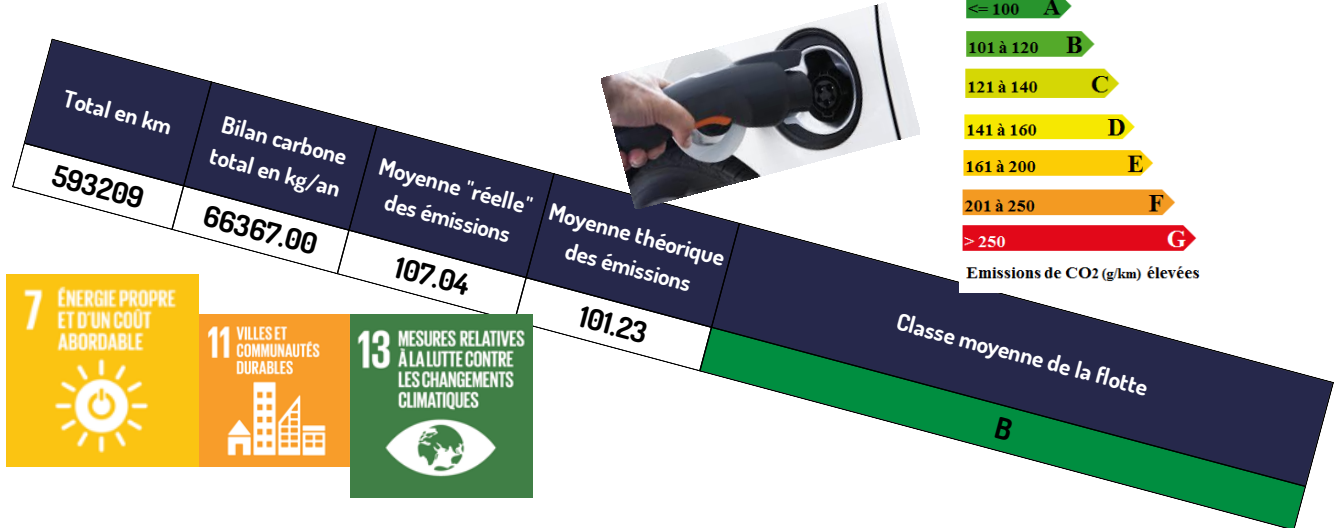




# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

## Estimation de l'efficacité énergétique du parc auto DCS :



## Indicateurs :

SUJETS EVALUES	INDICATEURS	2016	2017	
Transports et véhicules	Taux de véhicules "propres" (sous le seuil de d'émission par l'Etat) - 120g de co2 à ce jour	91.3%	88.2%	●
	Niveau moyen des émissions co2 théoriques du parc auto en g/km par véhicule	105.59	101.23	●
	Niveau moyen réel/estimé des émissions co2 du parc auto en g/km par véhicule		107.04	●
	Total des Km parcourus		593 209	~
	Bilan carbone estimé du parc auto (kg de co2 émis)	69 398	66 367	●
	Classe énergétique du parc auto (estimation)	C	B	●
	Sinistralité (nombre total de sinistres hors bris de glace)	8	9	●
	Sinistralité (nombre total de sinistres responsables et partiellement responsables)	2	3	●
	Coût de la sinistralité	7 599 €	13 310 €	●
	Taux d'employés utilisant les transports en commun au moins occasionnellement	32.22%	26.53%	●
	Nombre de trajets annuels en train	819	1112	●
	Kilomètres parcourus en train	392 594	526 041	●
	Bilan carbone des déplacements en train (kg de co2 émis)	2120	2846	●





### 4.4. La consommation énergétique

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE



9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



#### L'esprit **GREEN IT**

- Système de refroidissement écologique des salles informatiques (baies) par climatisation via un réseau d'eau glacée pour les 2 tours à Lyon et Paris
- Températures préprogrammées (hiver comme été) pour le chauffage et la climatisation des locaux, dans le respect de la loi Grenelle
- Suppression des chauffages d'appoints (aucun chauffage autorisé)
- Parc informatique répondant à la norme basse consommation Energy Star
- Arrêt automatique des postes de travail restés sous tension
- Utilisation d'ampoules nouvelle génération à LED
- Diminution de la puissance des ampoules halogènes restantes et remplacement progressif par des tubes fluocompact (plafonniers et lampes sur pied)
- Réduction des serveurs par externalisation
- Suppression des applicatifs obsolètes
- Mise en veille automatique des photocopieurs et imprimantes numériques au bout de 60 minutes
- Suppression de tous les Fax et réduction des points d'impression
- Suppression des imprimantes individuelles, etc.
- Campagnes de dépollution numérique (pour suppression des emails inutiles et énergivores)

+ Sensibilisation des salariés aux bonnes pratiques et habitudes à conserver : quand on s'absente, éteindre son PC, le mettre en veille, éteindre les lumières, etc.

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



#### Indicateurs :

SUJETS EVALUES	INDICATEURS	2016	2017	
Consommation énergétique Lyon (siège + agence + centre de service)	Consommation en KWh	62 810	68 725	●
	Bilan carbone (kg de co2 émis)	5652.9	6185.25	●
Consommation énergétique Paris (agence + centre de service)	Consommation en KWh		57 174	~
	Bilan carbone (kg de co2 émis)		5145.66	~
Consommation énergétique Agence Nantes	Consommation en KWh	3100	2017	●
	Bilan carbone (kg de co2 émis)	279.00	181.53	●
Consommation énergétique Bilan Global	Consommation en KWh	65 910	127 916	~
	Bilan carbone (kg de co2 émis)	5 931.90	11 512	~



# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

Notons que les bilans carbone pour Lyon et Paris sont à considérer en rapport à l'évolution significative des effectifs et des installations sur ces sites à la fois dans les agences et le siège et au niveau des centres de service (nouveaux plateaux sur le centre de service à Lyon et création d'un centre de service à Paris).



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

Performance Ethique des Affaires : 70/100 (top 21% - évaluation EcoVadis novembre 2017)

- ✓ **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.

### Transparence vis-à-vis des parties-prenantes externes et internes

#### Diffusion publique sur le site Internet DCS et les réseaux sociaux :

- **Politique Qualité et RSE**, vision, orientations, valeurs
- **Communication sur le Progrès** (rapport RSE), détaillant les politiques sociales, environnementales et économiques, les engagements, résultats, forces et faiblesses, succès et pénalités, etc.
- Résultats de l'évaluation annuelle de la **Performance RSE** (EcoVadis)
- **Interventions** lors de conférences, salons, etc.

#### Autres diffusions RSE, transmissions :

- Envois sur demande d'**éléments complémentaires** (plans d'action, Chartes, rapports, synthèses, etc.)
- **Participations** à des trophées, concours de Développement et Innovation Durable, et conférences (COP21, SustaIn, etc.)
- Mise à disposition de **documents sur les points d'accueil DCS** (rapport RSE, Charte Ethique, Livret de Management...)
- **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 collaborateurs
- Diffusion de **flash-info RSE** (interne)
- Diffusion de **revues de presse ciblées** sur les pratiques sociales, environnementales et économiques responsables (interne)
- **Nombreuses communications** sur les actions RSE menées
- **Formations et certifications RSE** internes, etc.



DCS a toujours démontré une grande transparence, tant sur le plan comptable et financier que sur le plan opérationnel

### Transparence comptable

La bonne gouvernance est assurée par des **contrôles et des évaluations annuelles** effectués par des cabinets juridiques et d'expertise comptable

Les résultats des contrôles sont communiqués dans la présente Communication sur le Progrès, accessible publiquement

L'excellente santé financière de l'entreprise contribue à rassurer les acteurs économiques du secteur et les salariés de l'entreprise

### Notation Banque de France FIBEN : D3+

Soit un indice de solidité financière très bon et une très bonne capacité à honorer ses engagements financiers à horizon de 3 ans





### *Pratiques commerciales éthiques et responsables*

DCS s'assure que l'ensemble de ses parties prenantes internes est informé et respecte sa **Politique d'Éthique des Affaires**, ainsi que les règles applicables dans le champ des responsabilités professionnelles de chacun

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

*Cette lettre est signée par l'ensemble des acteurs commerciaux et business de l'entreprise*

Les engagements concernent par exemple **les pratiques commerciales, les délais de paiement, la transparence et la justesse des coûts...**

### *Performance organisationnelle et Système de Management*

DCS est reconnue sur son marché comme un partenaire solide. Elle s'efforce de contribuer au mieux au développement de ses clients en recherchant pour eux des gains de productivité basés sur la proactivité de ses collaborateurs, l'innovation de ses solutions et une vision solidaire du service

Au fil des années, l'entreprise a construit un **système de management** et une **organisation** fiables, robustes, capables de garantir la maîtrise de ses prestations, et certifiés **ISO 9001 : 2015** par l'**AFNOR**

Pilotée de façon constante, la performance organisationnelle relève d'un management et d'acteurs impliqués à tous les niveaux

Les **démarches RSE et Qualité** marchent main dans la main dans une logique vertueuse de qualité totale, alliant **satisfaction des clients** et **satisfaction du personnel**

### *Sécurité de l'information*

Déjà fortement engagée sur les questions liées à la sécurité, DCS a démarré en 2017 avec l'AFNOR, un travail d'alignement sur les pratiques issues du référentiel très exigeant **ISO 27001**

Un plan de déploiement a été défini sur plusieurs années afin de garantir une compréhension et une application justes et pertinentes, pour éventuellement décider à terme de tenter une certification

### *Données personnelles et confidentialité (RGPD)*

Soucieuse de maintenir une **relation de confiance** avec ses clients, salariés ou autres parties intéressées, et conformément au Règlement (UE) Général sur la Protection des Données, DCS applique les principes de **transparence** et **d'intégrité** à sa politique de gestion, pour **garantir la collecte, le traitement et le stockage responsable** des données personnelles auxquelles elle a accès

La politique DCS de protection des données est disponible sur son site Internet

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES



RGPD  
Règlement Général sur la Protection des Données



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS





# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE



Questionnaire Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) Fournisseurs de DCS. 3- Quelles sont vos principales actions en matière de RSE (sociale, environnementale, économique et éthique des affaires, et avec fournisseurs)?

1<sup>er</sup> prix Perf. RSE 2017



1<sup>er</sup> prix Perf. RSE 2018



## Achats responsables

- Sensibilisation des fournisseurs sensibles aux engagements RSE de DCS (+ envoi d'une **Charte RSE fournisseur**)
- Signature de la Charte RSE DCS par les fournisseurs
- Vérification des engagements RSE (+ envoi d'un **Questionnaire RSE fournisseur**) – audit documentaire et recherches complémentaires\* si nécessaire (notamment en l'absence de retour fournisseur)
- Evaluation annuelle des fournisseurs comprenant l'application d'un critère « engagement RSE » comptant pour 5 points sur 20 sur la note de sélection
- Pilotage de l'évolution des engagements RSE des fournisseurs

\*Principalement sur les sites Internet (Charte(s), Lettre d'Engagement, Rapport RSE, Certificat(s), label(s), adhésion(s), etc.)

## Bon à savoir - Prix Performance RSE (Sustain)

DCS participe tous les ans à la **conférence internationale Sustain** organisée par EcoVadis sur les Achats Responsables et la RSE

Depuis 2017, en marge de cette conférence se tient également les **Sustainability Leadership Awards**, qui récompensent la meilleure performance RSE des évalués, dans plusieurs catégories.

DCS a remporté le **1<sup>er</sup> Prix RSE** dans son **secteur TIC** en **2017** (score de 76/100) et **2018** (score de 78/100).

Performance Achats Responsables/suivi des fournisseurs : 70/100 (top 1% - évaluation EcoVadis novembre 2017)





### Indicateurs :

SUJETS EVALUES	INDICATEURS	2016	2017
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)	56.0%	54.8%
	Taux de fournisseurs critiques ayant signé et retourné la Charte RSE fournisseur de DCS		32.3%
	Taux des fournisseurs critiques consultés dans l'année et évalués sur critères RSE	100.0%	100%
Délais de paiement des fournisseurs	Taux de paiement des factures dans les 30j (consultants)	58.47%	49.53%
	Taux de paiement des factures dans les 45j (autres fournisseurs)	49.66%	25.29%
Lutte contre la corruption	Nombre d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel	0	0
	Pourcentage d'acteurs commerciaux ayant signé le code de conduite	100.00%	100.00%
Contrôles juridiques et comptables	Nombre d'erreurs détectées	0	0
Solidité financière	Notation Banque de France (FIBEN)	D3+	D3+

Informations liées aux dépassements de délais de paiement des fournisseurs :

Nombreuses demandes pour un paiement différé sur l'année suivante, factures non validées pour cause d'erreurs, factures non reçues dans les temps, etc.



### 6. L'évaluation de la performance RSE (novembre 2017)

17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES



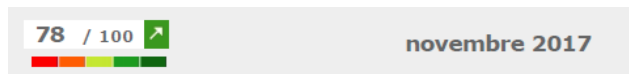
Installée depuis 3 ans dans le top 1% des fournisseurs les mieux évalués par EcoVadis en matière de performance RSE, DCS s'était vu décernée le **Prix de la Performance RSE**, dans sa catégorie, lors des 1<sup>er</sup> Sustainability Leadership Awards de mai 2017, et durant la **conférence internationale Sustaln** à Paris.

Après avoir réussi à maintenir un score d'évaluation élevé (76/100) en 2014, 2015 et 2016, DCS ne s'est pas endormie sur ses lauriers et a poursuivi inlassablement ses efforts pour continuer de progresser sur le terrain de la **Responsabilité Sociétale**.

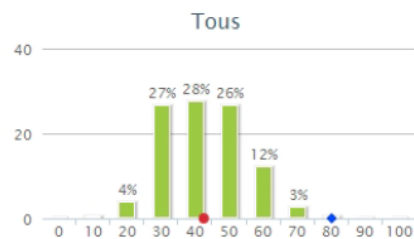
Un investissement récompensés, puisque suite à l'évaluation de fin 2017, le score RSE de DCS a encore gagné 2 points pour atteindre **78/100**, un niveau que seuls **0.19%** des +45 000 évalués dans le monde par cet organisme atteignent aujourd'hui ! Un vrai beau succès pour notre entreprise.

De plus, l'**enquête de réputation et d'éthique** réalisée par Ecovadis dans le cadre de l'évaluation, a confirmé la fiabilité en tous points de DCS.

Détail des derniers résultats ci-dessous.



Répartition des scores



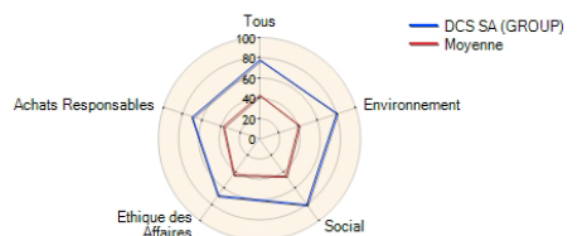
DCS SA (GROUP) comparé à l'ensemble de tous les fournisseurs évalués par EcoVadis.

Moyenne: 42.4 DCS SA (GROUP): 78

Scores par thème

Thème	Score	Évolution	Pondération
Environnement	80	→	2
Social	80	→	4
Ethique des Affaires	70	↗	1
Achats Responsables	70	→	1

- ✓ **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 4 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Computer programming, consultancy and related activities.
- ✓ **Achats Responsables:** 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.





### Benchmark sectoriel :

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

Benchmark



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.



### La Performance RSE de DCS au fil des années :

- Performance RSE évaluée à **78/100**, top 1%, **niveau avancé, GOLD**, novembre **2017**.
- Performance RSE évaluée à **76/100**, top 1%, **niveau avancé, GOLD**, octobre **2016**.
- Performance RSE évaluée à **76/100**, top 1%, **niveau avancé, GOLD**, octobre **2015**.
- Performance RSE évaluée à **76/100**, top 1%, **niveau avancé, GOLD**, novembre **2014**.
- Performance RSE évaluée à **71/100**, top 2%, **niveau avancé, GOLD**, novembre **2013**.
- Performance RSE évaluée à **63/100**, top 8%, **niveau confirmé, GOLD**, septembre **2012**.

### Prix de la Performance RSE :

- **1er Prix de la Performance RSE**, secteur TIC, (**Sustainability Leadership Awards, Conférence Internationale Sustain**, Paris, avril **2018**).
- **1er Prix de la Performance RSE**, secteur TIC, (**Sustainability Leadership Awards, Conférence Internationale Sustain**, Paris, mai **2017**).





### 7. La sensibilisation et la formation RSE



#### Communication et mobilisation

Elles s'effectuent toute l'année via différents canaux de communication : **emails, affichages, intranet, site Internet, réseaux sociaux** (LinkedIn, Viadeo), **réunions** (commerciales, opérations, managers de proximité, recrutement, Comités de Pilotage, séminaires...), **groupes de travail, sessions de formation interne**, échanges avec les équipes lors de **visites sur sites clients, conventions et réunions d'agence** annuelles, **flash-info RSE**, etc.

*Créer et maintenir une culture RSE forte et partagée*

#### Exemples d'actions de communication et mobilisation

- Participation à des **challenges interentreprises, trophées d'innovation durable, évènements, salons, conférences, remises de prix**, etc.
- **Animations internes** (concours, débats, festivités, semaines thématiques ou journées mondiales, etc.)
- **Actions caritatives et solidaires**
- Communication de **rappports** (engagements, actions, initiatives, résultats...) et **documents institutionnels**, etc.



#### Parcours d'intégration du Staff

L'accueil et l'accompagnement RSE et Qualité de tout nouvel arrivant staff sont très soignés et réalisés via des mails informatifs personnalisés, des entretiens avec le Directeur RSE et Qualité (présentation complète, claire et précise des politiques, engagements, valeurs, fonctionnements, enjeux des démarches de performance RSE et organisationnelle (ISO 9001))

Un accueil, et une présentation plus brève, sont également effectués lors des **journées d'intégration** destinées aux nouveaux collaborateurs en prestation chez les clients



#### Certificats délivrés



#### Entretiens individuels de formation et certifications internes RSE

DCS met un fort accent sur la diffusion de la **culture RSE (et Qualité)** et place la **transmission** et la **pédagogie** au cœur de son système de Management  
*Sa démarche se veut transversale, participative et collaborative*

Des formations, individuelles avec l'ensemble du Staff du Siège et des agences, collectives avec les Managers de proximité, coordinateurs et référents terrain, sont menées à intervalles réguliers et débouchent sur la délivrance de **certificats internes** validant la connaissance des politiques, engagements, valeurs, enjeux et principes, etc.

Un **cycle de réactualisation et maintien des connaissances** est défini selon la sensibilité des postes et fonctions





# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

## Récapitulatif des entretiens réalisés en 2017 :

Sujets	Public	Nouvelles intégrations, formations	Nouveaux certificats délivrés
Démarche RSE/DD	Staff	18	13
	M. Prox	27	24
Démarche Qualité	Staff	17	12
	M. Prox	26	24



# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

## 8. Les actions marquantes

**DCS est membre actif et SPONSOR (« PARTICIPANT ») du Global Compact France**

**Assemblées Générales et Trophées des Meilleures Communications RSE (Paris)**

Tous les ans, DCS participe aux Assemblées Générales du Global Compact, journées faites de rencontres et d'échanges (ateliers, déjeuners débats...) avec les membres du réseau France

**Trophées 2017 des Meilleures Communications RSE**

DCS a terminé **finaliste** dans sa catégorie des **Trophées 2017 de Communication sur le Progrès de l'année**, lors de la 12<sup>ème</sup> AG

Une AG placée sous le signe des 17 objectifs du Développement Durable et plus particulièrement l'objectif 5 sur l'égalité entre les sexes

**Trophées 2018 des Meilleures Communications RSE**

DCS a terminé **finaliste** dans sa catégorie des **Trophées 2018 de Communication sur le Progrès de l'année**, lors de la 13<sup>ème</sup> AG

Une AG posant la question de la place de la **mission d'intérêt général de l'entreprise** et donc des « raisons d'être » de l'entreprise

**Ces places attestent de la qualité et de la pertinence des démarches et engagements de DCS, témoignent de son investissement sincère sur les questions sociétales et de son attachement aux principes défendus par le Global Compact**



NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL

17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS





# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

## Conférence Internationale Sustain sur les Achats Responsables et la RSE (Paris)

Cette conférence annuelle réunit experts, professionnels et dirigeants du monde entier pour partager meilleures pratiques, expériences, challenges et évoquer les dernières tendances réglementaires, législatives et technologiques

En 2017, EcoVadis, organisme évaluateur de la performance RSE et organisateur de l'évènement, a lancé ses **Sustainability Leadership Awards**

### Retour sur l'édition 2017

Tables rondes, ateliers, débats, sessions, conférences, présentations (nombreux intervenants prestigieux)...

- DCS a représenté la **voix des fournisseurs** lors de la session intitulée « EVALUATION RSE : un avantage concurrentiel valorisant votre engagement
- DCS a remporté le **Prix de la Performance RSE** dans la catégorie TIC lors des 1<sup>ers</sup> Sustainability Leadership Awards
- Pour les 10 ans de la conférence Sustain, un concert (**Rock In A Free World**) s'est également tenu en marge des Sustainability Leadership Awards, à l'Institut Du Monde Arabe, que DCS a soutenu



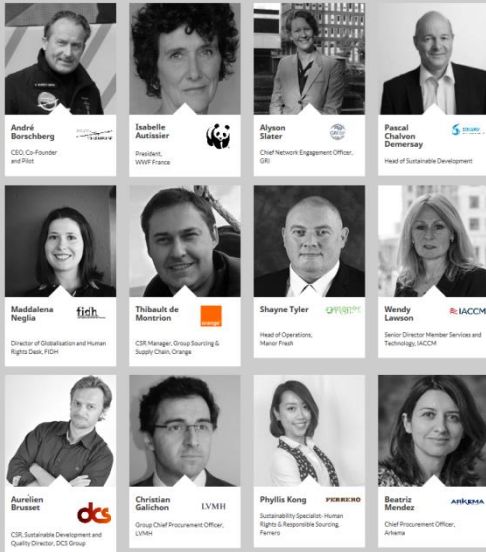
### Retour sur l'édition 2018

Tables rondes, ateliers, débats, sessions, conférences, présentations (nombreux intervenants prestigieux)...

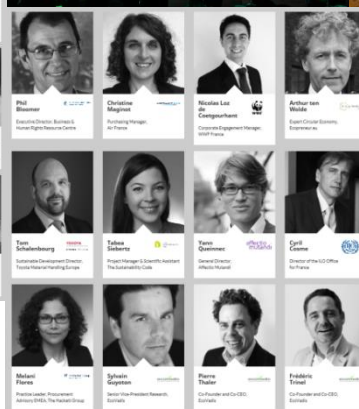
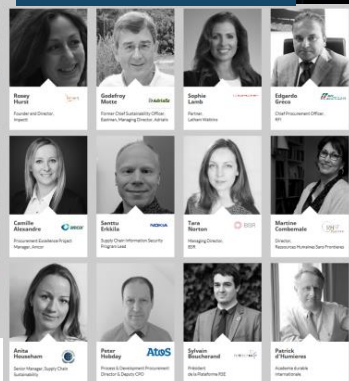
- DCS a été conviée au **Strategic Forum** (partage d'informations, d'idées visant à améliorer l'expérience et la méthodologie d'évaluation EcoVadis)
- DCS a remporté le **Prix de la Performance RSE** dans la catégorie TIC lors des 2<sup>èmes</sup> Sustainability Leadership Awards
- DCS a co-animé une **Break out Session** consacrée à la RSE et la création de valeur



SPEAKERS



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS





# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

## Concert caritatif à l'Olympia en soutien à l'association ELA (Paris)

Depuis 4 ans, DCS soutien ELA, association de lutte contre les Leucodystrophies, en sponsorisant le concert caritatif donné tous les ans à l'Olympia de Paris depuis 2008

Ce concert, organisé à l'origine par le groupe du journaliste de TF1 Christian Jeanpierre (ROCKAWAY), a été assuré en mai 2016 et mai 2017 par le groupe de l'animatrice de TF1, Sandrine Quétier (THE JOKERS).

Une soirée placée sous le signe de la solidarité et la joie de partager un bon moment avec les malades, leurs familles, les parrains et marraines, les nombreuses célébrités, les bénévoles et représentants de l'association, ainsi que les artistes et le public (dont des salariés DCS)

2017 a marqué la 10<sup>ème</sup> édition de ce concert (600 000€ de dons récoltés depuis 2008 !!)

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



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES



10 INÉGALITÉS RÉDUITES



3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE





# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

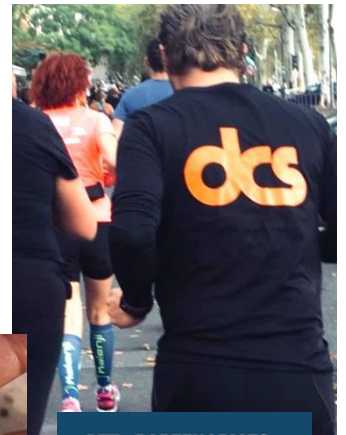


## RunInLyon 2017

Le 1<sup>er</sup> octobre 2017, 10 salariés de DCS ont couru le 10km, et 1 autre a couru le semi-marathon

Cette course soutenait l'association **AFM-Téléthon**

Courir c'était donc être solidaire, mais aussi partager un bon moment avec ses amis et collègues, remercier les 500 bénévoles et le public pour leur gentillesse et leur soutien, et enfin se faire du bien en parcourant notre belle, très belle ville de Lyon !



## DCS IT GAMES

Organisé à l'initiative de DCS depuis 2015 en partenariat avec l'Académie de Lyon, ce Challenge s'adresse aux étudiants des BTS SIO/SISR

### Déroulement :

- Ateliers organisés par les équipes RH de DCS avec les étudiants dans les établissements participants
- Première épreuve en décembre (Quiz technique et Quiz RH)
- Grande finale (Quiz technique et projet de groupe défendu devant un Jury de professionnels et enseignants) et cérémonie de remise des Trophées en avril

### Objectifs :

- Accompagner les étudiants du secteur informatique et les préparer à leur entrée sur le marché du travail
- Se faire connaître des jeunes talents de notre secteur d'activité

## DCS IT GAMES 2017-2018

RÉVEILLE LE CHALLENGER QUI EST EN TOI !



TON ÉQUIPE EST LA MEILLEURE ? PROUVE-LE !



DCS.QU.AB.DD.18.0008-V1



ONU



# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE



## Prix RSE, Dév. Durable 2018 MINES Paris Tech/Cegos

Afin de soutenir son Mastère Spécialisé Management Global de la RSE et du Développement Durable, l'école des MINES Paris Tech a lancé en 2017 ses Prix RSE/DD

Sollicitée pour participer à l'édition 2018, DCS a répondu présent et défendu un projet tournant autour du développement de la culture RSE en interne

L'occasion de contribuer à la diffusion de la parole responsable, éthique et durable, notamment lors de la soirée « Rencontres & Enjeux RSE » du 4 juin



## Dialog Café Sessions Une démarche positive pour tous !

Lancés en 2015, les Dialog Café Sessions ont été mis en place à l'initiative de la Présidente de DCS, Fabienne DALLIERE

**Déroulement :** Matinées en petits groupes autour d'un petit déjeuner convivial

### Les objectifs :

- Aller à la rencontre des collaborateurs pour échanger librement sur leur mission, leur quotidien, leurs difficultés, leurs attentes, ou encore leur rapport à l'entreprise
- Faire se rencontrer des collaborateurs ne se connaissant pas ou peu et confronter les expériences

## Dialog Café Session

Votre moment privilégié



# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

## Challenge interentreprises Mobilité (Auvergne Rhône-Alpes)

DCS poursuit la mobilisation de ses salariés lors du Challenge Mobilité en Auvergne Rhône-Alpes

En 2017, 74 participants (46 en 2016) avaient parcouru 3576 km en mode doux, dont 76% de reports modaux

En 2018, la participation est montée à 86 collaborateurs !

Aussi, comme chaque année, ces journées sont l'occasion de partager des moments de convivialité à l'accueil du Siège lyonnais (agence, siège et centre de service). Ballons et musique sont de la partie



### Statistiques participation 2018

Informations indisponibles au moment de la rédaction du présent rapport





# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

## Challenge interentreprises Eco-conduite et Eco-mobilité GECO du 6 au 20 Novembre 2017 (4<sup>ème</sup> édition et 4<sup>ème</sup> participation)

Depuis l'édition 2017, le **Challenge Eco-conduite** s'est ouvert aux **éco-mobilistes** grâce au remplacement de l'application GECO DRIVE par **GECO AIR**, qui comme son nom l'indique, s'intéresse désormais à promouvoir tous les moyens de transport permettant d'agir pour une meilleure qualité de l'air (marche, vélo, transport en commun...)

Le principe est simple : 1) L'application analyse les émissions liées aux trajets de son utilisateur, quel que soit le type de transport

2) Elle le sensibilise sur le caractère polluant de ses déplacements avec un score mobilité délivré chaque jour et après chaque trajet grâce à un outil de mesure objectif exprimé en Points Polluants (POP)

3) Enfin, lorsqu'il prend sa voiture, elle l'aide à améliorer sa façon de conduire par des conseils simples, pratiques et personnalisés après chaque trajet.

### Résultats au global :

- **61 établissements** inscrits (52 en 2016, 59 en 2015, 57 en 2014) / 46 établissements actifs (34 en 2016)
- **2600 nouveaux téléchargements** de l'application GECO-AIR (1850 en 2016)
- **204 219 km parcourus** (58 628 en 2016, 66900 en 2015, 52500 en 2014)



### Les distinctions de DCS :

- **Le 1er Prix de l'efficacité** dans la catégorie 50 à 199 salariés (88,4/100)
- **Le 1er Prix de l'efficacité** dans la catégorie 200 à 499 salariés (72,4/100)
- **Le 1er Prix de la participation** dans la catégorie 200 à 499 salariés
- **Le 1er Prix Éco-conducteur** dans la catégorie 200 à 499 salariés (podium 100% DCS)





# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE



## Campagne « JE DEJ' JE DONNE » - Action Contre La Faim

Organisée à l'initiative d'Action Contre la Faim, DCS a été solidaire de la campagne « JE DEJ' JE DONNE »

L'idée étant que nos titres restaurant sauvent des vies !

Pour ce faire, l'association est habilitée à transformer les titres restaurant périmés de l'année précédente en don

Nous avons donc incité nos collaborateurs soit à envoyer leurs titres restaurant périmés à l'association, soit à faire un don directement à Action Contre La Faim (réduction d'impôts de 75% du montant du don) en se connectant sur le site <http://www.actioncontrelafaim.org/>



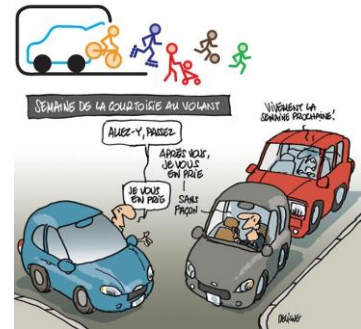
**JE DEJ'**  
**JE DONNE**

## Journées mondiales, semaines ou mois thématiques

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 2017 et jusqu'à juin 2018, on retiendra par exemple :

- La **Semaine Européenne du Développement Durable**
- La **Semaine de la courtoisie au volant**
- La **Journée mondiale Sans Sacs Plastiques**
- La **Journée Mondiale du Compliment**
- Le **Moi(s) Sans Tabac**
- La **Journée Mondiale du Don du Sang**
- La **Journée Mondiale de la Terre (+ projection d'un film)**
- La **Journée Mondiale de la Femme**
- La **Journée Mondiale du Bonheur**
- La **Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées**
- La **Journée Mondiale du Rangement de Bureau**



WE ARE ALL WONDER WOMEN!



Contact :  
BRUSSET Aurélien  
Directeur RSE et Qualité  
04.78.95.81.70

Page DCS GROUP sur le site du GLOBAL COMPACT :  
<https://www.globalcompact-france.org/participants/887>