

2014

Global Compact ONU

Rapport Responsabilité Sociétale
Droits de l'homme
Lutte contre la corruption
Conditions de travail
Environnement





Le Pacte Mondial de l'ONU invite les entreprises à adopter, soutenir et appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'Homme, des normes de travail et de l'environnement, et de lutte contre la corruption.

Les 10 principes émanent de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, de la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail, relative aux principes et droits fondamentaux au travail, de la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, de la Convention des Nations Unies contre la corruption.

Les principes se déclinent comme suit :

- Droits de l'homme,
- Lutte contre la corruption,
- Conditions de travail,
- Environnement.

“ DÉPLOYER NOS VALEURS dans toute notre organisation ”

Depuis la création de Rétis en 1993, la richesse de nos métiers (réseaux, communications unifiées, sécurité, services managés, câblage), la passion de nos équipes pour les solutions novatrices et les nouveaux usages, la création de valeur pour nos clients, constituent notre ADN.

Adhérent de Global Compact depuis février 2007, la direction de Rétis renouvelle son engagement envers les 10 principes.

Nous nous caractérisons également par les relations durables que nous privilégions avec nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires. Nous sommes aussi attentifs à entretenir des relations de qualité avec les acteurs de nos territoires.

Soucieux de déployer nos valeurs dans toute notre organisation, nous avons construit un système de management intégré avec 4 principes fondamentaux : Dialoguer avec nos parties prenantes, identifier et prendre pour cible les meilleures pratiques, respecter et faire respecter nos obligations éthiques et réglementaires, ancrer la prévention des risques et l'amélioration continue dans nos process.

Parce que nous nous engageons à produire pour nos parties prenantes un reporting extra financier annuel, nous souhaitons matérialiser de manière explicite nos objectifs

■ En matière de qualité :

- Maintenir la relation clients au centre de notre organisation.
- Respecter nos engagements contractuels et créer de la valeur pour nos clients.
- S'appuyer sur des process et des organes de gouvernance efficaces.
- Demeurer compétitifs.

■ En matière de sécurité :

- Persévérer dans l'analyse des risques professionnels et le déploiement des plans de prévention chez nos clients.
- Continuer à former/sensibiliser nos collaborateurs à la sécurité.
- Réaliser des programmes de prévention inventifs.
- Ancrer la santé et le bien-être au travail dans les pratiques managériales.

■ En matière d'environnement :

- Favoriser les achats auprès de fournisseurs certifiés ISO 14001.
- Promouvoir auprès de nos clients les bénéfices des nouvelles technologies ou solutions limitant les impacts sur l'environnement.
- Optimiser le recyclage et la valorisation de nos déchets.
- Maîtriser notre consommation énergétique et nos émissions de gaz à effet de serre.

Ces objectifs sont portés et pilotés par le management de l'entreprise. Sans aucune exception, chaque collaborateur de chacun de nos sites y contribue.

Joël Chéritel, Président de Rétis



LA COMPÉTENCE RÉTIS

Rétis est un Intégrateur Réseau à valeur ajoutée s'adressant à plus de 300 clients sur le territoire français. Nous déployons des solutions de câblage, de réseaux et de sécurité, de communications unifiées. Nous délivrons des prestations de services maintenance et assistance. Nos clients sont issus du secteur public (Centres hospitaliers, Universités, Conseils Généraux et Régionaux, ...) et du secteur privé (banques et assurances, industries, télécoms...). Rétis s'adresse à de grandes organisations telles que des Agences Nationales & Sociétés du CAC40 mais aussi à des PME ou collectivités.

LA PROBLÉMATIQUE RSE*

Notre valeur ajoutée est constituée de fournitures et de prestations. Les enjeux sociétaux de Rétis résident de manière équitable dans la maîtrise de sa chaîne d'approvisionnement et dans le management de ses collaborateurs. Rétis réalise son chiffre d'affaires pour 44% en Bretagne, pour 22% en Pays de La Loire et Sud-Ouest, pour 15% en Ile de France, pour 19% auprès de grands comptes nationaux. Ceci est rendu possible par un réseau d'agences structurées autour d'une équipe commerciale et de techniciens et d'ingénieurs réalisant les prestations. 15% du chiffre d'affaires est produit grâce à des sous-traitants qualifiés.

LA GOUVERNANCE

La démarche RSE s'appuie sur un système de management intégré impliquant l'ensemble des membres du Comité de Direction, avec une animation transversale de la Direction QSE*, garantissant ainsi l'alignement des stratégies/objectifs/procédures opérationnelles. Une politique QSE est en vigueur depuis 2007 intégrant parmi ses fondamentaux : l'écoute des parties prenantes, la conformité réglementaire et la dynamique de prévention des risques. La conformité réglementaire est assurée par un audit annuel externe indépendant. Environ 12 audits internes sont réalisés tous les ans pour vérifier l'application des dispositions opérationnelles Qualité-Sécurité-Environnement au sein des directions métiers, dans les agences ou sur les chantiers. Les résultats sont publiés de manière transparente sur l'intranet de l'entreprise tout comme un workflow d'enregistrement des dysfonctionnements est mis à disposition des collaborateurs. Tous nos sites et toutes nos activités sont encadrés par une certification ISO 9001/14001 délivrée par Afnor.

ECOUTE DES PARTIES PRENANTES

L'écoute des clients se déploie à travers des enquêtes de satisfaction annuelles, des analyses d'appels d'offre et dans le traitement des réclamations clients. L'écoute des collaborateurs est assurée par les managers lors des entretiens annuels mais aussi à l'occasion des enquêtes triennales Bien-être au Travail (anonymes) ou des Comités d'Entreprises/CHSCT*. Nous sommes attentifs à nos jeunes diplômés avec lesquels nous effectuons des points trimestriels. Nous n'oublions pas nos sous-traitants partenaires faisant l'objet d'un suivi qualitatif notamment à l'occasion de réunions bilans annuelles. Les pistes de progrès identifiées sont captées par le système de management pour être traitées.

STRATÉGIES DE DÉVELOPPEMENT

Rétis a modélisé sa stratégie de développement dès 2007 autour de 3 piliers : la croissance par les agences, la différenciation par la valeur apportée à ses clients (accompagnement sur les usages ou les technologies, qualité de service) et l'appui sur des collaborateurs de talents. Il en découle une stratégie commerciale de proximité axée autour de la fidélisation et de la prospection des clients des territoires, amenant la création d'agences proches des clients (création des agences Rhone Alpes et Midi Pyrénées en 2013), et la collaboration avec des acteurs économiques locaux (sous-traitants câblage, prestataires de facilities management).

ANCRAGE TERRITORIAL

La croissance par les agences profite aux bassins d'emplois (notre agence de Nantes, qui a démarré son activité en 1998 avec un seul collaborateur, compte désormais 20 salariés). Il s'ensuit également des partenariats avec les écoles et universités des territoires, se matérialisant concrètement par l'intervention de professionnels de l'entreprise dans les enseignements, par la participation aux forums étudiants/entreprises, par l'accompagnement dans les démarches de perfectionnement des formations, par l'accueil de stagiaires se transformant pour certains d'entre eux en contrat de travail à durée indéterminée. Ce modèle de développement est complété par une analyse des stratégies développement durable des collectivités (entretiens avec les chargés d'agendas 21 des conseils régionaux de Bretagne et de Pays de Loire en Mars 2013) pour identifier les synergies possibles entre nos entités.

AGIR AU-DELÀ DE L'ENTREPRISE

Le Président de Rétis est aussi un dirigeant élu du MEDEF, qui a agi en 2013 pour soutenir au-delà de son entreprise, les principes de Global Compact.

Le 31 janvier 2013 : L'union des Entreprises 35 a organisé un colloque sur la responsabilité sociétale des entreprises, en partenariat avec Groupama Loire Bretagne, autour de 2 thématiques : comment entreprendre le développement durable ? Pourquoi la RSE est-elle une voie favorable pour les entreprises qui veulent innover, perdurer et grandir ? Une centaine de dirigeants d'entreprises et Elus étaient présents. Le colloque s'est clôturé par une campagne d'adhésion au Pacte Mondial de 10 entreprises d'Ille-et-Vilaine.

Le 20 septembre 2013 : L'union des Entreprises 35 a signé la charte de prévention des risques routiers en entreprises, aux côtés de la Préfecture d'Ille et Vilaine, de la CARSAT et de la MSA Bretagne, et de diverses fédérations professionnelles. Une trentaine d'entreprises était présente pour assister aux débats.

BILAN ET PERSPECTIVES

La production du rapport RSE est un vrai stimulant pour notre système de management RSE. Il nous confronte à la mise en œuvre effective de notre programme d'amélioration, à l'obligation d'identification des meilleures pratiques. Nous savons que ce rapport est important à la fois pour nos clients, attentifs à ce que Rétis reste une entreprise de référence, et pour nos collaborateurs qui aiment évoquer avec fierté leur employeur. La 1ère partie de l'année 2013 aura été marquée par la création de nos agences de Lyon et Toulouse, nécessitant l'implication de plusieurs d'entre nous pour déployer la « marque Rétis ». La 2ème partie de l'année 2013 aura permis de lancer l'évaluation des droits de l'Homme dans notre Supply chain, et faire naître une charte éthique. L'année 2014 a donc pour vocation de continuer à animer un système de management homogène sur tous nos sites et dans toute la chaîne de valeurs.

RÉTIS C'EST AUSSI...

A l'occasion de ses 20 ans d'existence, Rétis a fait un don à l'association « je veux du soleil », pour mieux équiper la « Maison des parents » de l'Hôpital Sud de Rennes. Grâce à ce don, des lecteurs DVD, des lits bébé, une bibliothèque, des jeux... ont été livrés à l'association dans le but d'améliorer les conditions d'accueil des familles des enfants hospitalisés, qui résident parfois longtemps au sein de l'hôpital.

*RSE : Responsabilité Sociétale d'Entreprise

QSE : Qualité Sécurité Environnement

CHSCT : Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail

Respect des droits de l'homme dans l'entreprise

Stratégie de Rétis

Rétis commercialise des solutions à valeur ajoutée et collabore à ce titre avec des constructeurs ou éditeurs leaders, de rang international.

Rétis s'engage avec ses partenaires sur des relations de long terme, à l'issue d'un processus de référencement. L'instance de gouvernance relative aux partenaires est le Comité Stratégie, réunissant tous les trimestres, membres du Comité de Direction et Responsables commerciaux. L'année 2013 a été marquée par l'identification des pratiques, en matière de respect des droits de l'homme, par nos partenaires constructeurs, produisant leurs équipements hors Europe.

Nous avons décidé de ne pas externaliser cette analyse, mais au contraire d'en faire un sujet comme les autres lors de nos business reviews. Nous avons pris connaissance des rapports CSR (Corporate & Social Responsibility) de nos partenaires détaillant les méthodologies utilisées et les résultats observés.

Pour les partenaires ne communiquant pas sur les Droits de l'Homme, nous avons utilisé la trame développée par le Danish Institute, permettant d'une part de comparer les résultats d'une organisation à une autre, mais aussi de faire apparaître factuellement les perspectives de progrès.

Art.1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence.

Art.2

A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.



ENTRETIEN AVEC CISCO

Hélène Sancerres

*Directrice de la Conduite du Changement,
Coaching et RSE*



Rétis : Rétis a évalué en 2013 la prise en compte du respect des Droits de l'Homme dans sa Supply Chain, notamment auprès de Cisco. Avant de découvrir votre organisation sur le sujet, pouvez-vous expliciter le degré de collaboration entre Rétis et Cisco ?

Cisco est le premier partenaire de Rétis en terme de chiffre d'affaires : 6.5 millions d'euros d'équipements CISCO en réseaux et communications unifiées ont été achetés sur l'exercice 2012/2013. Rétis est certifié « Silver » par CISCO et constitue à ce titre un partenaire national, faisant l'objet d'une relation suivie (business reviews trimestrielles).

Pouvez-vous décrire en quelques mots la politique RSE de Cisco ?

Cisco formule des exigences d'éthique, de respect des droits de l'Homme, de prise en compte de la santé et sécurité des travailleurs, de respect de l'environnement, à tous les partenaires intervenant dans sa Supply Chain, et ceci tout au long du cycle de vie de ses produits. Cisco considère les relations avec ses partenaires comme une opportunité pour multiplier ses impacts positifs en matière de développement durable. Cisco s'engage aussi à produire tous les ans, un rapport circonstancié sur ses performances RSE.

Nous nous sommes interrogés sur vos pratiques opérationnelles et vos moyens de contrôle en matière de respect des Droits de l'Homme. Que fait Cisco en la matière ?

Tout d'abord, Cisco différencie dans son approche, les partenaires manufacturiers, les partenaires fabricants

de composants, et les partenaires logisticiens. Cisco demande en premier lieu à ses partenaires de s'auto évaluer sur leur traitement des thématiques RSE. Le taux de réponse est suivi : 100% pour les partenaires manufacturiers et logisticiens, 81% pour les fabricants de composants. Cisco a ensuite identifié les partenaires pouvant présenter des risques et dérouler une campagne d'audits : 65% des partenaires manufacturiers à risques ont été ainsi audités en 2012, contre 29% en 2011. Cisco pilote l'ensemble du dispositif sous forme de plans d'actions, le rapport RSE détaillant d'ailleurs la volumétrie des écarts mineurs ou majeurs constatés en audit, thématique par thématique. Attentif à ce que le développement durable ne soit pas géré à côté du business, Cisco intègre des critères RSE dans les scorecards avec ses sous-traitants sous contrat. Les salariés au contact des fournisseurs sont en complément formés au développement durable.

Quelle garantie apportez-vous à vos intégrateurs ?

Cisco leur apporte la garantie que les critères RSE font tout autant partie de son business model que la qualité des produits ou le taux de service. Cisco apporte la garantie qu'une surveillance et une dynamique d'amélioration continue est entretenue et s'attache à vous rendre compte régulièrement.



Jean-Luc Thoër
Directeur Achats et
Logistique Rétis

ACTIONS	RÉSULTATS
■ Politique Achats et RSE en vigueur	■ Communiqué aux partenaires lors du référencement Communiqué aux clients lors des réponses à appels d'offres
■ Procédure de référencement des fournisseurs & Sous-traitants en vigueur	■ Aucune alerte détectée lors du processus de référencement
■ Contrats cadres de sous-traitance en vigueur	■ 4 contrats cadre actifs balisant la conformité sociale des sous-traitants stratégiques
■ 2013 : Evaluation de la prise en compte du respect des droits de l'Homme dans la Supply chain des constructeurs stratégiques	■ Référentiel communiqué aux partenaires ■ 5 évaluations en cours représentant 80% du chiffre d'affaires achats matériels

**Le +
Rétis**

Le + Rétis identifié après benchmarking sectoriel :

Evaluation de la prise en compte du respect des droits de l'Homme dans la Supply chain, en utilisant le référentiel Danish Institute/Global Compact.

PERSPECTIVES RÉTIS

Rétis fait évoluer les « scorecards » passant au crible les performances de ses partenaires en matière d'attractivité de leur offre, de qualité de service ou de démarche environnementale (...), en intégrant le critère de respect des droits de l'Homme.

Lutte contre la corruption

Stratégie de Rétis

Rétis réalise 90% de son chiffre d'affaires sur le territoire national, dans un secteur d'activité non identifié comme exposé à conflits d'intérêts ou corruption.

Rétis a célébré ses 20 ans d'existence en 2013, sans avoir eu besoin de formuler son engagement en terme d'éthique. Pourtant, structurellement l'entreprise y veille depuis sa création : à travers son organisation capitalistique garantissant l'indépendance financière et technologique de la stratégie, à travers son organisation juridique sans filiale exposant de manière transparente les résultats commerciaux et financiers, et à travers son organisation commerciale attentive à la diversification du portefeuille afin qu'aucun client ne représente plus de 10% du chiffre d'affaires.

Cette volonté d'indépendance, de transparence, de non exposition aux risques est complétée par le souci constant de la conformité réglementaire. Dans le cadre de sa croissance, ayant amené la création de nouvelles agences et le recrutement de nouveaux managers, Rétis a finalement décidé de documenter ses principes d'éthique pour mieux les partager. Il a été convenu que toute alerte sur cette thématique devait être communiquée au Comité de Direction pour analyse et traitement.

Art.10

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds.



ENTRETIEN AVEC **Jeanne-Françoise Hutin**

*Présidente de la Maison de l'Europe
Haute-Bretagne*

Rétis : La presse se fait l'écho de crise éthique dans nos sociétés, diriez-vous qu'il y a aussi crise éthique dans nos entreprises ?

Le mot éthique est apparu dans les années 60-70 et a alors signifié, plus qu'une morale assise sur un passé, une perspective, une volonté de chercher ce qui répondait à la vocation de l'homme et des sociétés, vocation qui a pour nom « liberté responsable promouvant le respect et la solidarité ». Or aujourd'hui, on parle de crise éthique aussi bien dans notre société que dans nos entreprises ou tout groupe sociétal : serait-ce parce que nous n'arrivons pas à définir le cap vers lequel nous pensons devoir nous orienter ? En ce cas, il est plus qu'urgent de retrouver ce cap !

Rétis produit pour la première fois de son histoire une charte d'éthique, quels sont les points majeurs selon vous à couvrir au sein d'une entreprise ? (notre charte s'appuie sur les mots clés comme « Déontologie, Transparence, Conformité, Respect, Loyauté »)

De ces cinq points majeurs cités dans la charte éthique de Rétis, et qui sont tous terriblement importants, je retiens en premier lieu le terme LOYAUTÉ. En effet il me semble que lorsqu'on vit en société, pour que tout se passe bien, la loyauté au projet global du groupe auquel on appartient est première. Loyauté ne signifie pas « tout admettre » mais « jouer le jeu » de l'entreprise en y apportant chacun son grain de sel, son charisme, ses idées, sa force. C'est la meilleure manière de respecter et l'entreprise et les personnes avec lesquelles on travaille ou on vit. Mais pour que vive la loyauté, la transparence et la conformité à la règle du jeu sont essentielles. Tout ceci relève d'une déontologie qui doit être inscrite au fond des cœurs de tout citoyen.



Joël Chéritel
Président de Rétis

Comment parler d'éthique en entreprises alors que notre société contemporaine est marquée à la fois par l'individualisme et le communautarisme ?

Cette question est fondamentale et doit être clarifiée justement au départ, car une entreprise, pour vivre et se développer, pour que tous et chacun s'en sentent acteurs, doit tourner le dos à cet individualisme rampant et au communautarisme que l'on voit grandir dans nos sociétés. En effet l'individualisme et le communautarisme appellent l'un et l'autre au repliement sur soi ou sur un groupe... Alors que l'entreprise pour vivre doit être à l'écoute de l'autre, pour comprendre ce qui se passe dans la société, ce qu'elle invente, ce qu'elle cherche afin d'apporter des réponses adaptées à ces besoins aussi bien en interne qu'en externe !

Pouvez-vous nous aider à positionner nos pratiques par rapport aux sociétés les plus avancées sur le sujet ?

Pour répondre à cette question, permettez moi de prendre un exemple dans une structure qui n'est pas véritablement une entreprise mais qui a ceci de commun avec les entreprises, qu'elle est en perpétuelle adaptation pour essayer de répondre au besoin des peuples et des Etats européens. En un mot l'Europe. Je crois que les principes éthiques qui ont été posés lors de sa fondation et qui continuent de vivre depuis lors, ont quelque chose à nous dire car ils me semblent correspondre à une idée de l'entreprise qui est souhaitée par tant d'hommes et de femmes aujourd'hui.

Expliquez-nous ces principes ?

L'adhésion au projet européen, le fait que tous les Etats jouissent de la même considération et leurs voix comptent qu'ils soient grands ou petits, riches ou pauvres, vainqueurs ou vaincus. La recherche du consensus est aussi première lorsqu'on veut avancer et construire les politiques nouvelles. Sans oublier l'attention particulière à donner au maintien de la planète en état, avec des politiques appelant à respecter les normes du développement durable... Voilà quelques points d'accroche éthique que l'Europe vit avec succès depuis plus de 60 ans ! Points qui nous ont permis malgré une mémoire douloureuse de construire un mode de vie pacifique entre nous...

ACTIONS	RÉSULTATS
■ Evaluation des risques réalisée	■ Aucune alerte de corruption remontée
■ Politique Sécurité de l'Information établie Responsable Sécurité de l'Information en fonction Officier de Sécurité en fonction	■ Politique communiquée à l'ensemble des collaborateurs, commentée en réunions de service.
■ Séparation des activités de saisie de flux financiers dans l'ERP et des activités de contrôles (fonctions distinctes dans l'organisation Rétis)	■ Documentation dans le système de management - Procédure d'enregistrement des commandes - Procédure de traitement des demandes d'achats - Procédure de réception des marchandises - Procédure d'établissement des notes de frais
■ Analyse par échantillonnage de flux financiers et comptables par le commissaire aux comptes	■ Aucune alerte de fraude remontée
■ 2013 : Charte éthique établie après analyse de nos vulnérabilités potentielles, définition d'une procédure d'alerte	■ Charte communiquée à l'ensemble des collaborateurs, commentée en réunions de service

**Le +
Rétis**

Le + Rétis identifié après benchmarking sectoriel :

La Politique Sécurité de l'Information établie selon le référentiel ISO 27002, visant à protéger les données de l'entreprise

PERSPECTIVES RÉTIS

Insertion de la charte d'éthique dans le livret d'accueil, déroulé dans le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs.

*Cadre de référence : Vade-Mecum de Transparency International
Responsabilité exécutive : Direction Administrative et Financière, Direction des Ressources Humaines*

Normes internationales du travail

Stratégie de Rétis

Rétis commercialise des solutions à valeur ajoutée sur l'ensemble du territoire français. Ces projets commandés par des clients exigeants conduisent à une politique de l'emploi axée sur la recherche et la fidélisation des talents et expertises.

L'entreprise s'appuie à la fois sur ses partenariats avec des écoles, sur des recrutements, ou des mobilités internes, pour pourvoir à ses besoins en Ressources Humaines. La complexité du marché du travail (rareté des profils, faible mobilité des salariés dans un contexte de crise) amène l'entreprise à mettre en avant auprès des candidats les valeurs de l'entreprise et le développement de l'employabilité au sein de Rétis. Dans un tel cadre, l'entreprise a très peu recours à l'intérim et aux contrats à durée déterminée, et s'attache à fournir des conditions de travail attractives pour ses salariés. Le recours à la sous-traitance est encadré par un référencement exigeant, nécessaire au maintien de l'image de marque de l'entreprise.

Qui sont les salariés Rétis ? Ils ont en moyenne 37 ans, ils font souvent partie de la génération Y pour la population technique. Les femmes constituent 30% des effectifs, avec une parité atteinte au sein des fonctions d'encadrement mais non atteinte au sein des équipes d'intervention (techniciens et ingénieurs). Les relations sociales s'appuient sur un CE et un CHSCT contribuant à une bonne dynamique.

Art.3

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Art.4

L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Art.5

L'abolition effective du travail des enfants.

Art.6

L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.



ENTRETIEN AVEC NANTES SUDELEC

Dominique Bouyer

Dirigeant de Nantes Sudelec



Rétis : Depuis combien de temps dure la collaboration avec Rétis ?

Nous avons commencé à collaborer avec Rétis lorsque vous avez créé votre agence en Pays de Loire en 2001. Cette relation sur le territoire ligérien perdure mais nous vous accompagnons aussi sur des projets de clients grands comptes sur toute la France.

Comment les relations sont contractualisées avec Rétis ?

un contrat cadre existe entre nos 2 structures, définissant les obligations des 2 parties notamment le cadre réglementaire à observer (conformité sociale et fiscale, conditions de sécurité sur les chantiers, code de l'environnement notamment en matière de gestion des déchets), les obligations de confidentialité. Ceci est complété par des conditions particulières adossées aux commandes, pour décrire les prestations à réaliser et le calendrier associé. Au-delà de ces documents, nous nous synchronisons avec vos services Etudes, Achats et Production, pour délivrer des prestations de qualité au client final. Rétis nous demande aussi d'apporter la preuve tous les ans, d'une couverture assurances appropriée, de l'étalonnage de nos moyens de mesure.

Y a-t-il des moments de recul dans cette relation commerciale ?

Bien sûr ! Nous nous rencontrons une fois par an pour faire un bilan. Nantes Sudelec exprime les situations qu'elle souhaite voir évoluer (les process administratifs de Rétis sont parfois un peu longs), et Rétis consolide de son côté les évaluations de chantiers réalisées par les conducteurs de travaux pour en définir un plan de progrès. Nous entretenons un dialogue de qualité.

Les conditions de travail font-elles partie des attendus de Rétis ?

Tout à fait. Les conducteurs de travaux de Rétis prennent soin en début de chantier, de faire le point avec nous sur les plans de prévention établis avec le client (analyse des risques professionnels et définition des consignes et moyens de sécurité à mettre en œuvre). Nous savons qu'il y a une surveillance de cette thématique. Ceci a été complété en mars 2013 par une évaluation en nos locaux par votre responsable QSE, sur les formations suivies par nos collaborateurs, les moyens de chantiers mis à disposition et les modalités d'entretien, notre gestion des déchets... Nous avons apporté la preuve que nous réalisons notre propre veille réglementaire, que nous avons un taux de fréquence et de gravité des accidents du travail à zéro. Nous avons cependant trouvé l'exercice très constructif et mis en œuvre quelques pistes de progrès (ex : contrôle des harnais par un organisme de contrôle).

Que diriez-vous pour conclure ?

Il est important pour Nantes Sudelec que Rétis continue de nous considérer comme un partenaire, en maintenant ce dialogue de qualité et la visibilité «business» nécessaire au pilotage de l'entreprise. Mais nous sommes confiants !

Anne Strugeon

Directrice Qualité, Sécurité
et Environnement Rétis



RESULTATS EMPLOI	2011	2012	2013
■ Pourcentage de salariés intérimaires	■ 4% de l'effectif	■ 1,16% de l'effectif	■ 3,67% de l'effectif
■ Pourcentage de salariés en contrat à durée déterminée Analyse : Les contrats en CDD sont utilisés dans le cadre de remplacement de collaboratrices en congés maternité	■ 6% de l'effectif	■ 7,5% de l'effectif	■ 4,38% de l'effectif
■ Turnover du personnel Analyse : Les performances de RétiS sont un peu meilleures que les performances du Syntec (20% en 2012, 15% en 2013)	■ 8,67% de l'effectif	■ 18,33% de l'effectif	■ 13,94% de l'effectif
■ Absentéisme	■ 1,89% de l'effectif	■ 1,27% de l'effectif	■ 1,43% de l'effectif
■ Nombre de partenariats actifs avec des entreprises adaptées	■ 5	■ 5	■ 4

RESULTATS FORMATION	2011	2012	2013
■ Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	■ 7%	■ 4%	■ 3,6%
■ Actions de développement de l'employabilité	■ 12% des salariés ont eu accès au DIF	■ 5,4% des salariés ont eu accès au DIF	■ 7,7% des salariés ont eu accès au DIF

RESULTATS DIALOGUE SOCIAL	2011	2012	2013
■ Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation	■ 100%	■ 100%	■ 100%
■ Négociations réalisées avec les représentants du personnel	■ Plan séniors, Plan égalité professionnelle	■ X	■ Plan intéressement, contrats de génération, égalité professionnelle

RESULTATS PROTECTION SOCIALE	2011	2012	2013
■ Pourcentage de salariés couverts par une convention collective	■ 100%	■ 100%	■ 100%
■ Pourcentage de salariés couverts par une mutuelle	■ 100%	■ 95,5%	■ 95,6%

RESULTATS SANTE ET SECURITE TRAVAIL	2011	2012	2013
■ Taux de fréquence d'accidents du travail Analyse : Les (presque) accidents du travail sont observés dans notre activité câblage. Nos performances restent meilleures que celles du BTP (Tf : 44)	■ 13,88	■ 0	■ 9,03
■ Taux de gravité d'accidents du travail Analyse : Les (presque) accidents du travail sont observés dans notre activité câblage. Nos performances restent meilleures que celles du BTP (Tg : 2,7)	■ 0,02	■ 0	■ 0,03
■ Nombre d'audits de sous-traitants	■ 0	■ 0	■ 9 audits, suivis d'actions d'accompagnement

ACTIONS	2011	2012	2013
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actions significatives des programmes annuels de prévention des risques professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Formation d'un référent interne en ergonomie, ■ Formation gestes et postures des techniciens câblage ■ Formation à la détection amiante des techniciens câblage & conducteurs de travaux 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Audit APAVE des champs électromagnétiques du siège ■ Enquête triennale Bien-être au travail ■ Recyclage des habilitations électriques, permis nacelle, SST... des techniciens câblage 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Habilitation électrique des ingénieurs et techniciens réseaux ■ Séminaire sécurité routière (participation de 75 salariés)

Le + Rétis

Le + Rétis identifié après benchmarking sectoriel :

Enquêtes triennales Bien-être au travail,
taux de fréquence et gravité des accidents du travail

PERSPECTIVES RÉTIS

Maintien du niveau de formation sécurité des collaborateurs Rétis (formation post-permis pour les collaborateurs détenteurs de véhicule d'entreprise, formation prévention des risques psycho-sociaux pour les nouveaux managers), poursuite de l'accompagnement QSE des sous-traitants notamment dans le périmètre des 2 nouvelles agences Rétis.

*Cadre de référence : Global Reporting Initiative, Droit du Travail français
Responsabilité exécutive : Direction Ressources Humaines,
Direction Qualité Sécurité Environnement*

Protection de l'environnement

Stratégie de Rétis

Rétis a souhaité, dès 2007, que la totalité de ses activités et de ses sites soit couverte par une certification ISO 14001 (système de management environnemental).

Cette volonté de la Direction Générale a eu pour effet de construire une démarche environnementale pérenne, alimentée d'une part par une évaluation méthodique des impacts environnementaux, d'autre part par une analyse réglementaire fine.

L'ensemble de la chaîne de valeurs (Achats/ Conception des offres/Réalisation des prestations/Déplacements professionnels/ Maintenance des infrastructures) a été analysée via un audit indépendant, ce qui a conduit à la définition d'une politique organisée autour de 4 axes : Sélection des fournisseurs, Accompagnement clients, Valorisation des déchets, Maîtrise de la consommation énergétique et des émissions des gaz à effets de serre.

Ceci a conduit dans un deuxième temps à la définition d'objectifs, à l'élaboration d'un programme de réduction des impacts environnementaux, à la définition de consignes opérationnelles et à la formation des salariés. L'organe de gouvernance est la réunion QSE trimestrielle regroupant les membres du Comité de Direction.

Art.7

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

Art.8

A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Art.9

A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.



ENTRETIEN AVEC SY-AN

Didier Monestes

Evaluateur Code of Conduct



Rétis : Rétis a proposé la labellisation Code of Conduct Participant, d'un datacentre conçu, déployé et mis en service par ses soins. Expliquez-nous en quoi consiste Code of Conduct ?

Code of Conduct est un référentiel d'application volontaire publié par la Commission européenne en 2007, pour favoriser les bonnes pratiques de conception (Code of Conduct Endorser) et d'exploitation (Code of Conduct Participant) des datacenters. Ceci s'inscrit dans un cadre où les datacenters consomment 9% environ de l'électricité en France. Le référentiel Code of Conduct insiste sur plusieurs points clés : le juste dimensionnement des infrastructures par rapport aux usages, le choix de matériels efficaces d'un point de vue énergétique, le confinement des flux d'air, la mise en œuvre d'une métrologie (température, taux de charge des équipements...) pour piloter l'efficacité énergétique.

Quelle est la collaboration SY-AN et Rétis ?

Rétis conçoit, installe et met en service des datacenters pour ses clients publics et privés. Rétis s'est fait labelliser Code of Conduct Endorser fin 2011, et m'a sollicité en Juin 2013 pour l'évaluation Code of Conduct Participant d'un datacentre d'un de ses clients. J'ai travaillé pendant plusieurs années avec les Institutions Européennes (Commission, Parlement, Cours Européenne...), je suis aujourd'hui délégué en normalisation pour l'état du Luxembourg et suis notamment associé aux travaux sur l'ISO 50600 dédié à l'efficacité énergétique des Datacenters.

Est-ce vraiment important que Rétis préconise Code of Conduct à ses clients ?

Les opérateurs télécoms nationaux comme les grands opérateurs de services énergétiques sont attentifs aux

éléments de conception et d'exploitation de datacenters, car cela influe sur les performances économiques. Mais le secteur médian du marché n'a pas encore aspiré ces bonnes pratiques, et Rétis présente pour le coup une offre différenciante.

Pouvez-vous nous faire part de résultats concrets obtenus sur des datacenters CoC ?

Dans les datacenters, les différentes redondances techniques permettent d'assurer un fonctionnement normal en cas de panne, mais sont aussi très coûteuses en énergie. Tous les services informatiques ne nécessitent pas la plus grande résilience. Bien calibrer les redondances permet de diminuer jusqu'à 5% des dépenses d'énergie des zones concernées. De plus, les dizaines ou centaines d'ouvertures dans les racks rendent inefficaces les flux d'air qui remontent le long des faces avant des racks. Une étanchéité contrôlée et une maîtrise des recirculations d'air permettent une utilisation normale de la HVAC sans surcout. Pour finir, le modèle d'achat au moins cher entraîne souvent l'effet escompté inverse. Les équipements labellisés Energy Star garantissent un fonctionnement 30% plus économique que la moyenne. Tout le monde a lu les campagnes Green IT des grands acteurs du marché qui communiquent autour de PUE* de 1.05. La mise en place d'un standard (ISO 50600) permettra de mieux encadrer l'utilisation de cet indicateur, pour pouvoir crédibiliser tous les résultats, indépendamment de la taille des installations techniques ou du lieu géographique.

*PUE : Power Usage Effectiveness



Sébastien Lothe

Directeur Avant-Vente Rétis

RESULTATS CONSOMMATION D'ENERGIES ET REJETS	2011	2012	2013
<p>■ Consommation électrique de nos infrastructures (kwh/m2/an) Analyse : la consommation électrique du siège incluant le centre logistique, représente 80% de la consommation de l'ensemble des établissements</p>	■ Siège : 145	■ Siège : 145	■ Siège : 147 ⁽¹⁾
<p>■ Emissions Co2 de notre parc automobile (g Co2/100 km) Analyse : le renouvellement du parc automobile tous les 2 ans associé à la politique de downsizing de Peugeot contribuent à réduire les émissions de Co2</p>	<p>■ Véhicule particulier : 117,28</p> <p>■ Véhicule utilitaire : 149,50</p>	<p>■ Véhicule particulier : 116,14</p> <p>■ Véhicule utilitaire : 143,06</p>	<p>■ Véhicule particulier : 114,47</p> <p>■ Véhicule utilitaire : 140,33</p>
■ Emissions Co2 des prestations de transport ()	■ Non mesuré	■ 163,37	■ 156,60 ⁽²⁾

RESULTATS GESTION DES DECHETS	2011	2012	2013
■ Tonnage de déchets générés (tonnes)	■ 16,8	■ 21	■ 17,5
<p>■ Pourcentage du tri sélectif Analyse : L'année 2011/2012 a été marquée par le démantèlement du spare obsolète (DEEE)</p>	■ 66%	■ 58%	■ 63% ⁽³⁾

RESULTATS SURVEILLANCE	2011	2012	2013
<p>■ Pourcentage de recours à des constructeurs/éditeurs certifiés ISO 14001 Analyse : pourcentage stable ces 3 années du fait de la part prépondérante des achats auprès de CISCO</p>	■ 65%	■ 60%	■ 62% ⁽⁴⁾
■ Nombre d'écarts issus de l'audit de conformité réglementaire annuel (écarts de conformité)	■ 0	■ 1 (soldé)	■ 1 (soldé)

AUTRES RESULTATS	2011	2012	2013
■ Consommation de matières premières	■ Non significative au vu de notre analyse environnementale	■ Non significative au vu de notre analyse environnementale	■ Non significative au vu de notre analyse environnementale
■ Consommation d'eau	■ Non significative au vu de notre analyse environnementale	■ Non significative au vu de notre analyse environnementale	■ Non significative au vu de notre analyse environnementale
■ Préservation de la biodiversité	■ Non significative au vu de notre analyse environnementale	■ Non significative au vu de notre analyse environnementale	■ Non significative au vu de notre analyse environnementale

⁽¹⁾Objectif : < 145 kwh/m2/an - ⁽²⁾Objectif : ≤ 154 tonnes de Co2 par million d'euros de chiffre d'affaires
⁽³⁾Objectif : ≥ 75% - ⁽⁴⁾Objectif : ≥ 60%

ACTIONS

- Direction Environnement en activité depuis 2007
- Formation développement durable du Comité de direction
- Formation environnement de l'équipe commerciale
- Formation écoconception de l'équipe avant-vente
- Evaluation écoconception des partenaires constructeurs
- Chaque site Rétis est doté d'au moins une salle de visioconférence
- Chaque site Rétis est doté d'infrastructures pour le tri sélectif

■ 2013 : Certification ISO 14001 de nos agences de Lyon et Toulouse

■ 2013 : Dépôt d'une candidature auprès de la Commission Européenne pour la labellisation Code Of Conduct d'un Datacentre client conçu et déployé par Rétis



Le + Rétis identifié après benchmarking sectoriel :

Certification ISO 14001 pour l'ensemble des activités et sites

PERSPECTIVES RÉTIS

*Amélioration des performances
environnementales de nos sites,
sensibilisation de nos clients sur
les technologies limitant les
impacts sur l'environnement
(visio-conférence, datacentre
écoconçus)*

*Cadre de référence : Global Reporting Initiative
Responsabilité exécutive :
Direction Qualité Sécurité Environnement*

www.retis.fr

**Agence Haute Bretagne
& siège social**

Espace Jacques Cartier
BP 96031
35360 Montauban de Bretagne
Tél. 02 99 06 61 61
info@retis.fr

Agence Ile de France
91140 Villebon Sur Yvette

Agence Bretagne Ouest
29000 Quimper

Agence Pays de Loire
44400 Rezé

Agence Sud Ouest
31670 Labège

Agence Centre Est
69800 Saint-Priest

