



# RAPPORT ANNUEL 2014

## RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE DE L'ENTREPRISE



January 14<sup>th</sup>, 2015

H.E. Ban Ki-moon  
Secretary-General  
United Nations  
New York, NY 10017  
USA

Dear Mr. Secretary-General,

**APSIA** is pleased to renew its support to the ten principles of the Global Compact with respect to human rights, labor, environment and anti-corruption. With this communication, we express our intent to advance those principles within our sphere of influence.

We are committed to making the Global Compact and its principles part of the strategy, culture and day-to-day operations of our company, and to engaging in collaborative projects which advance the broader development goals of the United Nations, particularly the Millennium Development Goals. **APSIA** will make a clear statement of this commitment to our stakeholders and the general public.

We recognize that a key requirement for participation in the Global Compact is the annual submission of a Communication on Progress (COP) that describes our company's efforts to implement the ten principles.

We support public accountability and transparency, and therefore commit to report on progress within *one year* of joining the Global Compact, and *annually* thereafter according to the Global Compact COP policy.

Sincerely yours,

Mr. Christophe Dumoulin

CEO





## APSIA : UNE SOCIÉTÉ ENGAGÉE

Apsia apporte son **engagement**, ses **méthodes** et son **expertise** aux entreprises pour leur permettre de transformer leur Système d'Information (SI) en **avantage concurrentiel**.

Alliant expérience opérationnelle et dimension technologique depuis 25 ans, avec plus de 300 missions réussies, nous apportons à nos clients un véritable savoir-faire en **innovation** et **transformation des SI**.

Pour faire face à des enjeux de plus en plus complexes, nos clients recherchent des solutions souples, adaptables, rapides et intelligentes où la qualité et le "**sur-mesure**" deviennent des éléments différenciateurs et créateurs de valeur.

Nous intervenons sur toutes les fonctions de l'entreprise : Order-to-Cash, Purchase-to-Pay, Manufacturing Operations, Plan-to-Perform, Hire-to-Retire, Customer Relation /Service Management, Sales Force Effectiveness.

Dans cette démarche, Apsia place son engagement auprès du **Pacte Mondial** au cœur de son développement et partage ainsi sa forte volonté de respect des principes du Pacte Mondial auprès de ses collaborateurs et de ses partenaires.

Ainsi, Apsia a mis en œuvre des actions tangibles relatives au **respect des droits de l'homme et du travail**, à la **protection de l'environnement** ainsi qu'à la **lutte contre la corruption** en directe ligne avec les Dix Principes du Pacte Mondial.

## Les Dix Principes

Les Dix Principes du Pacte mondial sont listés ci-dessous. Ce rapport annuel présente une synthèse des actions portées durant l'année 2014 pour chacun de ces principes ainsi que les mesures des performances.

### Droits de l'homme

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

### Droit du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. L'abolition effective du travail des enfants ; et
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

### Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
8. À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et
9. À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### Lutte contre la corruption

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.

# Droits de l'Homme et droits du travail

## Actions réalisées en 2014

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 ; et
2. À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.
3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. L'abolition effective du travail des enfants ; et
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

## UNE SOCIETE RESPONSABLE : un pilier social renforcé par son « talent tank »

La valeur ajoutée d'Apsia repose sur son capital humain. La qualité, l'expertise et la proximité apportées à chaque client dépendent directement de l'intérêt porté à l'épanouissement de chacun des collaborateurs.

Un point d'honneur est donc mis à valoriser ce capital. C'est pourquoi nous avons choisis d'utiliser les indicateurs de Ressources Humaines proposés par la Global Reporting Initiative afin de suivre son positionnement en termes de responsabilité sociale.



« La Global Reporting Initiative (GRI) a été établie vers la fin 1997 avec comme mission de développer les directives applicables globalement pour rendre compte des performances économique, environnementale, et sociale, initialement pour des sociétés et par la suite pour n'importe quelle organisation gouvernementale, ou non gouvernementale. Rassemblée par la coalition pour les économies environnementalement responsables (CERES) en association avec le programme d'environnement des Nations Unies (PNUE), le GRI incorpore la participation active des sociétés, des O.N.G, des organismes de comptabilité, des associations d'hommes d'affaires, et d'autres parties prenantes du monde entier. »

Source : [www.sommetjohannesburg.org](http://www.sommetjohannesburg.org)

Pour en savoir plus : <https://www.globalreporting.org/>



Plusieurs critères clefs ont été identifiés pour mesurer les performances concernant les Ressources Humaines.

■ Le 1<sup>er</sup> critère concerne **le capital humain**.

L'effectif total<sup>1</sup> de l'entreprise au 31 décembre 2014 s'élève à 36 salariés, soit une progression approchant les 10% par rapport à 2013 (33 salariés au 31 décembre 2013).

Concernant les types d'emploi, par son activité de conseil Apsia n'établit que des contrats cadres, à l'exception de la responsable de gestion et des stagiaires et contrats en alternance.

Apsia s'inscrit dans une démarche de  **pérennité**  dans sa relation avec ses salariés.

■ Le 2<sup>ème</sup> critère évalue **le taux de rotation du personnel** (GRI Core Indicator LA 2)

Conformément au DARES, le taux de rotation, moyenne des taux d'entrée et de sortie dans les entreprises de 10 salariés ou plus dans le tertiaire se situe à **19,3% au 1er trimestre 2014**.

Chez Apsia, le taux de rotation 2014 s'établit à **34,29%** sachant que l'effectif moyen était de 35 salariés et 12 départs ont été enregistrés contre 17 arrivées. Cela correspond à une très conséquente hausse de ce taux (situé à 6,45% en 2013) qui avait toujours été bas auparavant. L'année 2014 a donc été exceptionnellement marquée par les départs, notamment au niveau managérial.

Même si cela ne semble pas traduire une insatisfaction globale mais plutôt un ensemble de raisons personnelles diverses, l'objectif clair de 2015 est de retourner vers un taux de rotation sous la moyenne des entreprises. Une récente étude de satisfaction du personnel a révélé un taux de satisfaction global approchant les 85% ; celui-ci est basé sur divers critères, notamment l'ambiance de travail qui s'élève à 100%.

Des actions ont d'ores et déjà été initiées dans ce sens en 2014, avec notamment :

- des formations « leaders' day » à destination des managers (3 sessions d'une journée chacune),
- l'instauration d'un coaching des nouveaux arrivants par des consultants seniors pour un suivi plus proche
- et la mise en place d'une boîte à idées/suggestions ouverte à l'ensemble du personnel.

Le système de Fiche d'Evaluation de Mission (FEM) a également été revu. Les entretiens pour la création et mise à jour de ces fiches seront plus fréquents (a minima 2 par an, plus un à chaque fin de mission). Ceci permet de faire des points formels réguliers et ainsi mettre en avant les évolutions et formations nécessaires et capitaliser sur les missions.

---

<sup>1</sup> Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique (GRI CORE Indicator LA 1)

■ Le 3<sup>ème</sup> critère concerne la **santé et la sécurité au travail** (GRI CORE Indicator LA 7)

Le taux d'absentéisme est mesuré selon la méthode suivante : nombres de jours d'absence (hors congés maternité) / effectif moyen / nombre de jours théoriquement travaillés\*100.

Selon le baromètre de l'absentéisme d'Alma Consulting Group de 2013 (le baromètre 2014 n'étant pas encore connu), le taux enregistré était de **4,26% toutes catégories confondues**, les **cadres** ayant un taux d'absentéisme plus faible à **2,14%**. Ces taux sont plus élevés en Ile-de-France.

Avec **0,72%**, Apsia enregistre un taux d'absentéisme encore plus bas que le taux national des cadres. Il est en ligne avec le résultat de l'année précédente (0,98%).

■ 4<sup>ème</sup> critère : **Formation et éducation** (GRI Indicator LA 10)

Apsia se soucie de l'évolution de ses consultants et porte un intérêt considérable à leur formation. Nous veillons à ce qu'ils renforcent et acquièrent de nouvelles compétences **tout au long de leur parcours** dans l'entreprise.

Ainsi, en 2014, les formations suivantes ont été dispensées :

Formation	Nb de participants	Nb d'heures de formation	Total
Formation managériale : Comprendre les fonctionnements de chacun	8	7	<b>56</b>
Professionaliser sa démarche commerciale	4	21	<b>84</b>
Formation au management	7	14	<b>98</b>
Gérer effectivement un projet	8	14	<b>112</b>
Anglais - Renforcement	4	21	<b>84</b>
Certification SAP	3	150	<b>450</b>
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>227</b>	<b>884</b>

Ce dispositif est également prévu en 2015 et une formation par grade (analyste, consultant, consultant senior) est instaurée. Il est à noter que les cours d'Anglais en 2014 ont été initiés à la demande des consultants.

Depuis 2012, Apsia a mis en place les « Jeudi Apsia », des séances de formation animées par les consultants Apsia pour partager les connaissances sur un thème de notre métier et favoriser les échanges entre les collaborateurs. Ces Jeudis Apsia ont de nouveau été reconduits et connaissent toujours un franc succès ; c'est ainsi 8 séances de formation interne d'une heure à une heure trente qui ont été proposées cette année (exemples de thème : le digital marketing, le big data).

Une enquête menée en 2014 révèle un taux de 93% de satisfaction concernant le format de ces séances (dates, durée, déroulement, contenu).

## Une meilleure visibilité des ressources humaines

Mise en place en fin 2013, la méthodologie OVAR (Objectifs, Variables d'Action, Responsables) continue d'être mise en pratique et a été très bien accueillie par les équipes.

L'idée de la méthode OVAR est de fixer des objectifs pour l'entreprise. Il est impératif de déterminer les variables d'action correspondantes pour la réalisation de ces objectifs, ainsi que des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité de cette variable. A chaque variable est associé un responsable de l'action à mener.

Pour la réalisation de l'objectif général de l'entreprise, chaque collaborateur est impliqué dans la détermination des variables d'action, des indicateurs et des responsables. Les consultants sont ainsi force de proposition sur leurs propres objectifs.

En 2014, 58 variables d'action ont été identifiées. 45% d'entre-elles ont été atteintes à 100% des objectifs et 10% ont été remplies à plus de 50%.

## Apsia place la fonction RH au cœur de sa stratégie

Afin d'assister la fonction RH, Apsia a renforcé l'équipe avec une personne en alternance pour faciliter l'accompagnement et le développement des potentiels d'Apsia.

- La cooptation est toujours forte et valorisée, **7** personnes ont reçu une prime de cooptation sur l'année 2014 (basée sur l'année 2013) et **6** recrutements ont été effectués via ce système en 2014 (4 en 2013).
- En 2014, 2 CDD sur 2 ont été transformés en CDI.

Au sein d'Apsia, l'écoute est un atout. Ainsi, pour une meilleure performance, la flexibilité et la prise en compte des contraintes personnelles sont nécessaires : 2 consultants travaillent à temps partiel.

## La Qualification d'Apsia par l'OPQCM

Apsia confirme et maintient son certificat de qualification professionnelle OPQCM obtenu en 2013, répondant aux exigences de la Norme AFNOR NF W 50-091.



Cette qualification s'adresse à toutes personnes morales exerçant une activité de conseil, identifiée et autonome, quels que soient leurs statuts, leur taille, leurs domaines d'activité, la nature de leur clientèle et leur ancienneté, et à toutes personnes physiques en profession libérale. L'OPQCM a une représentation tripartite qui associe dans ses instances, des prestataires de conseils, des clients et un représentant de l'Etat.

La mission de l'OPQCM est de délivrer aux cabinets de conseils un certificat de qualification professionnelle, en reconnaissance de leur professionnalisme, il est fondé sur les critères suivants:

- le respect de la réglementation,
- l'adéquation des compétences et des moyens techniques et humains aux missions menées,
- la satisfaction des clients,
- la pérennité financière,
- le respect du code de déontologie, du code de conduite professionnelle et du règlement intérieur,

La qualification OPQCM constitue une référence déterminante pour les professionnels, les clients et les pouvoirs publics.

Source : <http://www.isqualification.com/page-opqcm-presentation.htm>

## Diversité

Apsia s'est engagée aux côtés des 3000 signataires, à lutter contre les discriminations et à promouvoir la Diversité au sein de son entreprise.

**La Charte de la Diversité** adoptée par Apsia témoigne de son engagement en faveur de la diversité culturelle et sociale. Cette diversité est une force, qu'il s'agisse d'âge, d'origine, de religion, de genre ou de handicap. Apsia considère la diversité comme source d'émulation, de créativité et de richesse.

En vertu de cette Charte, Apsia s'engage à :

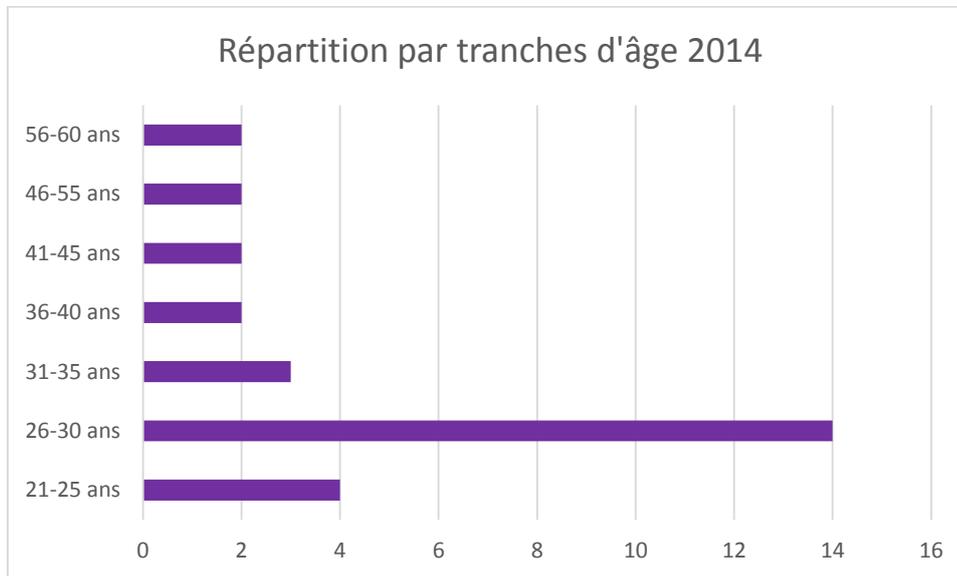
1. **Sensibiliser et former ses dirigeants et collaborateurs** impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
2. **Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination** sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la gestion des compétences, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
3. **Chercher à refléter la diversité de la société française** et notamment sa diversité dans son effectif, aux différents niveaux de qualification.
4. **Communiquer auprès de l'ensemble de ses collaborateurs** son engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
5. Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité **un objet de dialogue avec les représentants des personnels.**
6. **Inclure dans le rapport annuel** un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

En 2014, Apsia a notamment permis l'obtention de papiers pour 2 salariés d'origine étrangère afin qu'ils puissent intégrer l'entreprise.

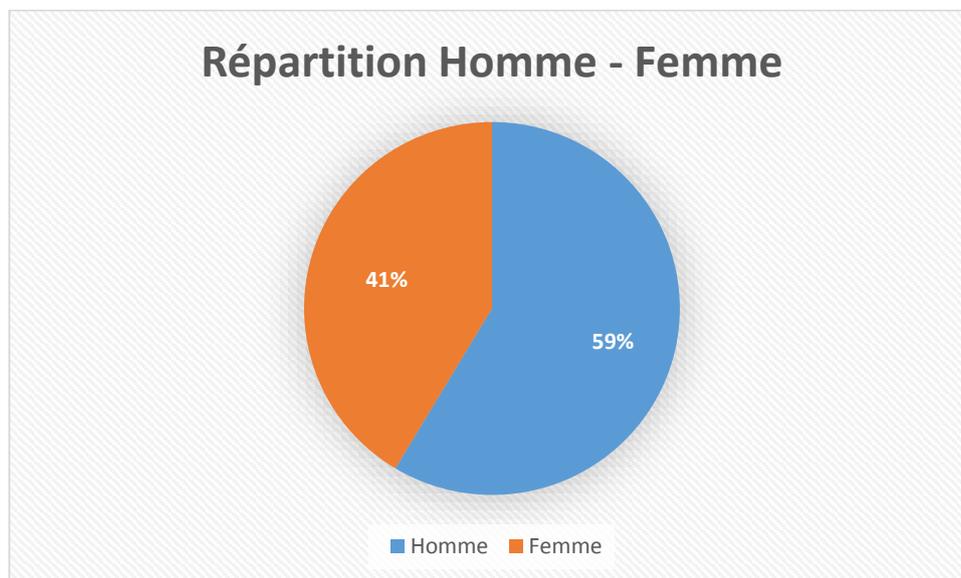


## Egalité des chances

La moyenne d'âge des salariés est de **32,9 ans** en diminution par rapport aux 35,5 ans en 2013.



Le taux de féminisation se maintient par rapport à l'année précédente. Il s'établit à **41,4%** soit **0,8%** de moins.



## Equité

Nous avons comparé les salaires des femmes et des hommes chez Apsia. Parmi les salariés, l'écart s'établit à +0,15% au profit des femmes. Ce faible écart traduit l'importance de l'équilibre et de l'équité chez Apsia.

D'après l'étude Darès 2014, l'écart de salaire en France dans le secteur tertiaire est de +20,5% au profit des hommes. Par conséquent, Apsia se positionne à contre-courant de la moyenne des entreprises françaises en affichant une équité presque parfaite.

# Environnement et lutte contre la corruption

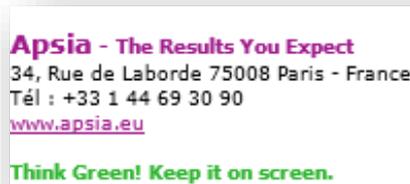
## Actions réalisées en 2014

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
8. À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et
9. À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
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.

## APSIA : Une société préoccupée par son empreinte écologique

Apsia continue de sensibiliser ses consultants aux enjeux écologiques et conserve les bonnes initiatives adoptées auparavant, à savoir :

- Une utilisation restreinte de matériels jetables en plastique, l'utilisation de papiers recyclés, les cartes de visites
- Un fournisseur local de papier recyclé afin de limiter l'émission de gaz à effet de serre
- La signature de mail demeure dépourvue d'image et un rappel de l'engagement écologique d'Apsia figure en fin de signature



Par ailleurs, Apsia a une politique d'externalisation de son système d'information via l'utilisation de services Cloud (SaaS). Cela permet de s'affranchir de serveurs hébergés en interne dont l'empreinte écologique est plus forte comparée à du Cloud qui bénéficie d'une très forte mutualisation. Il n'y a pas de surconsommation étant donné que les ressources allouées s'adaptent en temps réel aux besoins effectifs. Il est à noter qu'Apsia privilégie les services utilisant des datacenters engagés dans la minimalisation de leur impact écologique.

## Dématérialisation de la communication

### Communication Interne

L'ensemble des collaborateurs Apsia continue de profiter du service Office 365 de Microsoft mis en place en 2013, qui rassemble les mails, messagerie instantanée, vidéo conférence, présentation, travail collaboratif en ligne, microblogage, partage de fichiers personnel et site extranet. Cela permet de réduire le nombre de déplacements des consultants en permettant le travail à distance, le partage et une collaboration en ligne productive.

Par ailleurs, les envois et validations de comptes rendus d'activité, demandes de congés et notes de frais sont gérés informatiquement et ne génèrent aucun papier.

### Communication externe

Apsia est dans une démarche « paperless » pour l'ensemble des opérations de communications externes. Les emails ou outils en ligne permettent de s'affranchir des envois de courrier papier, aucune plaquette papier n'est éditée. Les opérations de promotion sont notamment gérées par une plateforme Cloud d'outils au service du marketing digital, Social Dynamite.

A la demande d'Apsia, les factures des sous-traitants sont transmises numérisées, par email. De même, certaines factures clients ne sont également que générées numériquement.

## Watt Impact réduit l'impact du site web d'Apsia sur l'environnement



En 2014, la consultation du site internet d'Apsia a engendré **27.249 Kwh** d'électricité consommée, **100%** étant issue d'une énergie renouvelable.

### Emission de CO<sup>2</sup>

La politique d'Apsia est de limiter au strict nécessaire sa flotte de voitures de fonction et de réduire les cylindrées. En 2014, le véhicule le plus polluant a été sorti de la flotte, réduisant celle-ci à 3 voitures uniquement.

Cela permet de diminuer encore les émissions de CO<sup>2</sup> de l'entreprise, dans la continuité des efforts engagés en 2013.

## Lutte contre la corruption

C'est au quotidien qu'Apsia participe à la lutte contre la corruption en mettant régulièrement en place des systèmes d'information de plus en plus performants et sécurisés. Les collaborateurs d'Apsia apportent aussi leurs compétences dans la mise en place de normes et réglementations induisant une plus grande sécurité et transparence dans les échanges.

L'activité majeure d'Apsia, la mise en place d'ERP, permet aux entreprises clientes d'avoir une meilleure vue et contrôle des opérations au sein de leur compagnie, notamment au niveau financier et comptable.

Parmi les clients d'Apsia se trouvent de grandes banques comme HSBC et BNP Paribas, auxquels Apsia apporte notamment son expertise concernant la mise en œuvre de normes telles que Bâle III.



The results  
our planet expects !