



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

REPORTING 2016
DES ENGAGEMENTS RSE
DE SAPHELEC



SAPHELEC
Simplifions la technologie

**appuyé sur les engagements de
la Charte d'engagement RSE de Performance Globale Paca-Est**

Le présent reporting RSE est consultable en ligne à l'adresse
<http://reporting.my-rse.com:8080/web/saphelec>

Biot le 13 mars 2016,

À nos parties prenantes :

Je suis heureux de confirmer que SAPHELEC réitère son soutien envers les Dix principes du Global Compact des Nations Unies dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

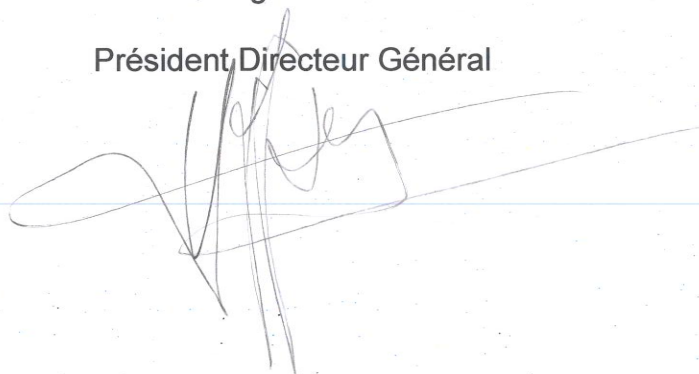
Dans cette communication annuelle sur les progrès, nous décrivons les actions que nous mettons en œuvre pour améliorer constamment l'intégration du Global Compact et de ses principes à la stratégie, à la culture et aux opérations journalières de notre entreprise. Nous nous engageons également à partager ces informations avec nos parties prenantes par le biais de nos principaux canaux de communication.

Nous nous sommes appuyés pour mettre en œuvre cette communication sur la charte d'engagement et le reporting RSE mis à notre disposition dans le cadre du programme Performance Globale PACA EST.

Bien sincèrement,

Hervé Mangot

Président Directeur Général

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hervé Mangot', is written over a horizontal blue line. The signature is stylized and somewhat abstract.



La présente charte d'engagement RSE a été signée
le : 15/10/2014
par : Hervé MANGOT
Président de SAPHELEC
dans le cadre de la participation de l'entreprise à l'action collective d'engagement RSE
PERFORMANCE GLOBALE PACA-EST portée par l'UPE06*.
Plus d'infos sur <http://performanceglobale-upe06.com>

En notre qualité d'acteurs économiques responsables au sein du territoire de PACA EST,

- Nous souscrivons aux grands objectifs économiques, sociaux et environnementaux du développement durable. Notre ancrage dans le territoire de Provence/Alpes/Côte d'Azur nous permet de donner à ces enjeux génériques une dimension concrète et partagée par tous les acteurs.
- Nous souhaitons faire preuve de responsabilité tant dans nos décisions stratégiques que dans nos activités opérationnelles.
- Nous acceptons d'en rendre compte par des informations fiables et sincères que nous communiquons de façon régulière et appropriée à nos parties prenantes.
- Nous respectons et, dans toute la mesure de nos moyens, voulons promouvoir les attentes légitimes de nos parties prenantes.
- Nous avons conscience que nos démarches de responsabilité sont par nature volontaristes et individuelles mais aussi collectives et nécessairement en phase avec les enjeux de l'écosystème territorial qui nous permet de prospérer.
- Nous pensons que la compréhension et l'adoption au sein de nos organisations de normes internationales de comportement responsable sont grandement facilitées par la déclinaison pertinente de ces normes à l'échelle de notre territoire.

La présente Charte a pour objet de témoigner de notre volonté d'encourager le développement au sein de nos organisations de pratiques responsables en cohérence avec les enjeux liés à nos activités et à notre territoire d'implantation. En vertu de cette Charte, nous nous engageons, au sein de nos organisations, à :

1. améliorer nos mécanismes de gouvernance

Parce que la transparence et l'efficacité des systèmes de décision et de contrôle sont un gage d'efficacité et de pérennité

Il s'agit notamment de :

- Respecter les représentants des parties prenantes et les prérogatives des organes de gouvernance de nos organisations au moyen d'une information fiable et sincère sur les résultats et les perspectives.
- Renforcer les dispositifs de maîtrise des risques et étendre les champs de revue de ces risques à tous les enjeux critiques qu'ils soient financiers ou non.
- Orienter les systèmes de rémunération et d'incitation vers une performance globale et durable.
- Développer la recherche, l'innovation et la compétitivité pour garantir la pérennité de nos organisations et soutenir l'attractivité économique et sociale du territoire.

*UPE06 : Union pour l'Entreprise des Alpes-Maritimes (MEDEF/CGPME)

2. respecter les Droits Humains et optimiser nos conditions de travail

Parce que le bien-être et la compétence des collaborateurs conditionnent leur motivation

Les points suivants sont incontournables :

- Respecter en toutes circonstances la dignité des personnes
- Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances, entre les hommes et les femmes et en faveur des catégories vulnérables
- Améliorer les compétences et l'employabilité des salariés et favoriser la formation et la qualification pour tous
- Assurer à tous les collaborateurs des conditions d'hygiène et de sécurité au moins conformes à la législation en vigueur
- Assurer aux collaborateurs une information précise sur les modalités de leur évaluation professionnelle et leur offrir des voies de recours claires et équitables à l'égard des avis et des décisions les concernant.
- Encourager le dialogue social
- Éviter le recours abusif aux contrats atypiques ou précaires et favoriser autant que possible l'insertion professionnelle des personnes les plus éloignées de l'emploi
- Mener les opérations de restructuration avec le souci d'en atténuer les conséquences sociales et de favoriser la création d'activités durables

3. encourager la transition énergétique et protéger notre environnement

Parce que l'environnement naturel est un capital précieux à léguer aux générations futures

Les enjeux planétaires et les particularités du territoire conduisent à mettre en exergue les objectifs suivants :

- Limiter la consommation d'énergie notamment par le recours à des technologies innovantes et économes, par l'éco-conception, par la préférence accordée aux modes de transport les plus efficaces, par le développement des technologies de l'information et de la communication, et par l'utilisation d'énergies alternatives renouvelables.
- Mettre en place des dispositifs de management environnemental dédiés dans les installations générant des impacts environnementaux significatifs.
- Réduire les consommations d'eau, de matières premières et les émissions polluantes ou à effet de serre.
- Définir les plans d'urgence permettant de prévenir les risques naturels et technologiques et d'atténuer les dommages accidentels portés à l'environnement, à la sécurité ou à la santé.
- Veiller à la conservation des milieux naturels, de la diversité paysagère et de la biodiversité exceptionnelle qui caractérisent notre territoire.

Focus Alpes-Maritimes : Le département des Alpes-Maritimes a des enjeux spécifiques qui suscitent de notre part une vigilance accrue :

- ◇ Le département est en bout de ligne en alimentation électrique
- ◇ Le département est situé en bordure de mer et dans une région sismique
- ◇ Le département est un gros consommateur de fluide climatique notamment en été
- ◇ La mobilité géographique est entravée au sein du département du fait de la concentration sur l'axe autoroutier A8 et de transports en commun peu développés
- ◇ Le département possède un couloir aérien et des bâtiments classés qui limitent le développement de l'éolien et du photovoltaïque
- ◇ Le département bénéficie d'un afflux massif de touristes parfois peu enclins au respect de l'environnement

Nos objectifs tiennent compte de ces caractéristiques et des objectifs du Plan Climat Energie du département qui s'articule autour de 5 thèmes : le bâti et l'aménagement, les transports et déplacements, l'organisation énergétique, l'adaptation au changement climatique, le développement économique.

4. garantir de saines pratiques dans nos relations d'affaires

Parce que les fournisseurs et sous-traitants contribuent à la qualité des produits et prestations et que l'éthique dans les affaires renforce la confiance des partenaires

Les bonnes pratiques sont les suivantes :

- Prévenir la corruption, d'une part en s'interdisant tout comportement consistant à, directement ou indirectement, solliciter ou accorder des paiements illicites, cadeaux ou avantages indus à des agents publics ou privés, ou à leurs proches, en vue d'obtenir ou de conserver un marché ou tout autre avantage irrégulier ou illégitime, d'autre part en évitant de se trouver en situation de conflits d'intérêts.
- Respecter les règles de la concurrence en s'interdisant de pratiquer des ententes sur les prix, des soumissions concertées, des partages des marchés, des contrefaçons, de la sous-facturation
- Sensibiliser les salariés aux mesures prises pour lutter contre la corruption et les pratiques entravant la concurrence en mettant en place une information adéquate, des programmes de formation et des procédures disciplinaires.
- Promouvoir la responsabilité sociétale des fournisseurs et sous-traitants en intégrant cette dimension dans les critères d'achat et, dans la mesure du possible, en définissant le cadre d'une coopération durable favorisant une meilleure prise en compte de la responsabilité sociétale dans notre chaîne d'approvisionnement.

5. respecter les intérêts de nos clients et consommateurs

Parce que ceux à qui s'adressent nos produits et prestations nous font vivre

Les principaux axes se déclinent ainsi :

- Veiller à la sécurité des produits et services et à la santé des consommateurs.
- Fournir des informations exactes et claires sur la composition, la sécurité d'utilisation, l'entretien, le stockage et l'élimination des produits et services
- Définir des dispositifs transparents et efficaces assurant aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges
- Eviter les affirmations publicitaires mensongères ainsi que les omissions, pratiques trompeuses, fallacieuses ou déloyales
- Respecter la vie privée des clients et des consommateurs et protéger leurs données personnelles

6. contribuer au développement et au rayonnement de notre territoire d'implantation

Parce qu'aucune entreprise ne peut vivre durablement dans un désert

Cet engagement peut prendre des formes variées :

- Participer à toute initiative locale contribuant à la prévention ou l'atténuation des effets des catastrophes naturelles, des déséquilibres écologiques ou des maladies, à la lutte contre la pauvreté ou les inégalités ou à la promotion de la culture, du sport, des arts et des savoirs
- Contribuer au développement des technologies de l'information et de la communication
- Apporter son concours à des projets de conservation du patrimoine culturel et historique de premier plan de notre territoire.
- Encourager l'emploi local et l'activité économique du territoire
- Encourager le développement des transports en commun
- Créer des liens entre la recherche, la formation et les entreprises
- Favoriser l'accessibilité des produits et services présentant un caractère d'intérêt général
- Favoriser le développement de l'économie sociale et solidaire

II. REPORTING RSE 2016 DE SAPHELEC

L'ENTREPRISE EN BREF

ENTREPRISE : SAPHELEC (SAS)

SECTEUR D'ACTIVITE : Vente de solutions de télécommunications et de services associés

DATE DE CREATION : 1984

SIEGE SOCIAL : 06410 BIOT

CHIFFRE D'AFFAIRES 2016 : 16.3 M €

NOMBRE DE SALARIÉS : 105

SITE INTERNET : www.saphelec.fr

LE MODELE ECONOMIQUE

SAPHELEC commercialise sur tout le territoire Français des solutions de télécommunications et de services associés à destination des entreprises et des collectivités quelles que soient leurs tailles. Premier distributeur indépendant de SFR Business, SAPHELEC délivre les services de l'opérateur auprès de 13.000 clients B to B. En complément, SAPHELEC propose un catalogue complet de services autour de la transformation digitale.

LE MOT DU DIRIGEANT

Etre dirigeant d'entreprise donne la possibilité d'agir et mettre en pratique des valeurs écologiques, humaines et éthiques qui sont chevillées au corps depuis longtemps. Dans un environnement concurrentiel fort, les marchés se gagnent grâce aux collaborateurs qui rassurent, convainquent, supportent et rendent la technologie plus simple. SAPHELEC a donc besoin de collaborateurs engagés, heureux et fiers de leurs offres. SAPHELEC déploie une stratégie d'entreprise qui intègre la RSE au cœur des enjeux technologiques liés à la transformation digitale. En bref, pour moi la RSE est un nouveau vecteur d'efficacité et de profitabilité des entreprises. Penser RSE, c'est penser économie de la fonctionnalité et utiliser les technologies pour prospérer plus vite et plus loin.



Retrouvez le témoignage d'Hervé MANGOT (Président de Saphelec) au lien suivant :
<https://youtu.be/czeo6fjvxHw>

1. Améliorer nos mécanismes de gouvernance

Saphelec a intégré la majorité des valeurs RSE dans sa gouvernance. De nombreux projets innovants et consolidants en ont émergé, tels la création d'offres de visioconférence et le catalogue de services complémentaires à l'offre SFR.

ACTIONS MENÉES

Un engagement dans la démarche RSE

car le respect des hommes et de leur environnement, le bien-être de nos collaborateurs sont depuis longtemps des piliers que portent Saphelec.

- ▶ Signature de la Charte RSE du territoire PACA en 2014
- ▶ Finalisation du parcours Performance Globale Paca-Est, opération collective RSE du territoire pour la mise en œuvre de l'ISO 26000
- ▶ Mise en place d'un reporting RSE 2015 en ligne pour informer nos parties prenantes de nos valeurs, de nos engagements et de nos progrès et revue du reporting en 2016 pour une 2nde publication

Saphelec a défini et diffusé ses valeurs en interne et en externe.

- ▶ pérennité : depuis 1984 dans la technopole de Sophia-Antipolis
- ▶ transparence : l'engagement de la Direction dans toutes ses communications
- ▶ simplicité : "Simplifier la technologie" : nos offres et services packagés selon les besoins et budget de nos clients
- ▶ expertise : toutes nos solutions et services sont développés par notre cellule d'experts ou en collaboration avec nos partenaires
- ▶ haute-valeur : Saphelec garantit à ses clients et futurs clients que les solutions vendues incluent toujours des services performants et de dernière génération.

Création d'un comité de pilotage de la RSE

- ▶ Un comité interne de pilotage de la RSE est chargé de gérer les engagements et d'animer la démarche en interne
- ▶ Formalisation des axes d'engagement stratégique pour piloter la démarche RSE

AXE DE PROGRÈS

Faire vivre la démarche en interne

- ▶ Intégrer la RSE dans les Comités de Direction pour formaliser la démarche et la décliner dans tous les projets et process d'entreprise
- ▶ Développer la communication transversale entre nos départements et nos agences
- ▶ Partager et animer nos valeurs et nos engagements en interne

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- **+146% de CA** développé grâce à de nouveaux services en 2016
- **12 personnes recrutées** pour développer les nouveaux services liés à la transformation digitale
- **Accueil de la Communauté myRSE** afin de présenter les engagements de Saphelec



2. Respecter les Droits Humains et optimiser nos conditions de travail

Pour être en capacité d'accompagner et de rassurer nos clients sur leurs projets technologiques de Haute Valeur, nous nous appuyons sur des collaborateurs engagés, accomplis et heureux de porter les valeurs de SAPHELEC.

Travaillant exclusivement sur le territoire français, Saphélec respecte la législation sur le droit du travail et notamment en ce qui concerne la liberté d'association, le droit de négociation collective, l'élimination du travail forcé obligatoire, l'abolition effective du travail des enfants, l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

ACTIONS MENÉES

Impliquer nos collaborateurs

- ▶ La partie Ressources Humaines du diagnostic ISO 26000 a été conduite conjointement avec la délégation unique du personnel.
- ▶ Une journée d'échange et de partage réunissant tous les salariés de France de SAPHELEC (« La Saph Day ») pour sa seconde édition en 2016
- ▶ Présentation de la démarche RSE de Saphélec et des valeurs à l'ensemble des collaborateurs

AXES DE PROGRÈS

Ajout dans le nouvel accord d'intéressement

du critère d'innovation lié à la part de service

- ▶ En 2016 SAPHELEC a conclu un nouvel accord d'intéressement basé sur les critères d'innovation lié à la part des services.
- ▶ Notre objectif en 2016 est de diffuser et de faire en interne la démarche RSE
- ▶ En 2017 nos collaborateurs recruteurs seront formés à la non-discrimination en matière d'emploi.

ACTIONS MENÉES

Le Global Compact

Saphélec s'est engagé à mettre en œuvre les 10 Principes du Global Compact afin de participer à la défense des droits de l'homme et de l'environnement et pour lutter contre les mauvaises conditions de travail.

- ▶ Investissement de l'entreprise dans le respect des engagements du Global Compact
- ▶ Communication appropriée aux parties prenantes internes et externes.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- 107 collaborateurs réunis à la "SAPH DAY"

3. Encourager la transition énergétique et protéger notre environnement

Parce que l'environnement naturel est un capital précieux à léguer aux générations futures

ACTIONS MENÉES

Un engagement dans la démarche environnementale

sur l'impact des déplacements de nos collaborateurs :

- ▶ 80% de notre flotte de véhicules est hybride
- ▶ Expérimentation de véhicules électriques rechargeables (2 véhicules en 2016)
- ▶ Mise en place d'un dispositif pour favoriser à l'éco conduite pour tous les commerciaux utilisant la flotte : • Installation d'un boîtier d'analyse d'impact de conduite sur chaque véhicule, • formation, animation et suivi, • primes aux meilleurs conducteurs

Optimisation de la fin de vie des terminaux mobiles

- ▶ Favoriser le recyclage des téléphones en proposant à l'ensemble de nos clients une offre de reprise des terminaux
- ▶ Commercialisation d'une gamme de terminaux reconditionnés en partenariat avec une entreprise de travail adapté
- ▶ Création d'une offre de services proposant un SAV sur les terminaux mobiles, afin de faciliter leur réparation et d'éviter leur remplacement

Mise en place d'une politique de GreenIT

pour :

- ▶ la mutualisation des équipements physiques,
- ▶ la connaissance de l'espace de stockage de données à disposition,
- ▶ la connaissance de la proportion de serveurs physiques et de serveurs virtuels.

AXES DE PROGRÈS

Diminuer l'impact environnemental

de nos collaborateurs sur leur trajet domicile-travail

- ▶ Etendre à l'ensemble de nos collaborateurs à la formation à l'éco conduite par les commerciaux déjà formés ayant obtenu les meilleurs scores
- ▶ Participation au PDIE (plan de déplacement inter-entreprises) de Sophia-Antipolis

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- **80%** : hybride 80% de la flotte entreprise est hybride, soit 51 véhicules
- **100% écoconduite** : tous les commerciaux de Sapelec sont formés à l'écoconduite, leur conduite est relevée et leur score est suivi mensuellement dans un challenge interne
- **588 réunions Visio** en interne en 2016 (installation du système dans l'ensemble des agences), progression de + 40% chaque mois.

4. Garantir de saines pratiques dans nos relations d'affaires

Mettre nos fournisseurs au cœur de notre démarche de RSE pour avancer ensemble vers la fonctionnalité et rendre possibles de nouveaux usages plus respectueux de l'homme et de l'environnement.

ACTIONS MENÉES

Mise en œuvre de partenariat durables "gagnant / gagnant" avec SFR Business

afin de réduire le nombre d'interlocuteurs pour les clients finaux

- Garant sur le terrain des engagements éthiques de SFR

Gain d'un AO national avec un partenaire d'insertion

Saphélec travaille avec des entreprises orientées vers l'insertion professionnelle en proposant un transfert de compétences de nos savoir-faire en matière de réponse aux appels d'offres.

Adhésion à la charte des Relations Fournisseur Responsables

Nous avons signé la charte RFR en 2016 afin de formaliser nos bonnes relations avec nos partenaires et sous-traitants.



AXE DE PROGRÈS

Un nouveau modèle économique

à construire avec nos fournisseurs.

- Echanges avec nos principaux fournisseurs, et notamment les grossistes en terminaux mobiles, sur leurs engagements RSE, pour consolider nos relations et nos partenariats.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- 2 projets collaboratifs réalisés avec nos fournisseurs ces 3 dernières années
- 100% de nos partenaires seront interrogés sur leurs engagements RSE à l'horizon 2018
- 80% de nos terminaux haut de gamme sont proposés en version reconditionnée (IOS, Android)



5. Respecter les intérêts de nos clients et consommateurs

Nous souhaitons mettre à profit nos compétences et nos solutions pour simplifier l'accès aux nouvelles technologies qui sont au cœur de la transformation digitale de nos clients. Bien que notre métier ne nous expose pas à des situations de corruption et d'extorsion de fonds, notre axe de progrès en 2017 sera d'intégrer des formations sur ces risques et de déclarer notre position à cet égard dans notre charte éthique.

ACTIONS MENÉES

Des prestations de Haute-valeur

- ▶ Des produits leaders du marché ce qui impose un niveau de qualité de service irréprochable,
- ▶ Des conditions de vente et des garanties qui correspondent au plus haut niveau, une garantie de 24 mois

De nouveaux outils et de nouvelles offres pour "simplifier la technologie"

- ▶ Simply Visio une offre de visioconférence pour faciliter (organisation en « trois clics »), améliorer la qualité (Image et Son HD) des échanges à distance.
- ▶ Simply Learning pour simplifier l'École Numérique et ses usages.
- ▶ Création d'une chaîne TV pour nos utilisateurs

Une structure dédiée pour les marchés publics

dont les collaborateurs sont rémunérés exclusivement sur la qualité technique des réponses et le respect des engagements de mise en œuvre.

La satisfaction de nos clients au cœur de nos offres

- ▶ Diffusion d'une offre permettant aux utilisateurs l'accès en SAV à un réseau de proximité de réparation rapide des terminaux mobiles
- ▶ Un service d'infogérance de postes (mobiles et fixes) rémunéré en fonction de la satisfaction de nos clients

AXE DE PROGRÈS

Communiquer sur notre démarche RSE

et échanger avec nos clients sur nos engagements.

- ▶ Intégrer des points RSE dans nos questionnaires clients
- ▶ Maintenir un taux de réclamation très faible

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- **1 prix** : Prix de l'innovation décerné par Huawei pour la solution Simply Visio
- **95%** de clients satisfaits ou très satisfaits en 2016.



6. Contribuer au développement et au rayonnement de notre territoire d'implantation

Une entreprise avec une forte implication territoriale dans les Alpes-Maritimes qui participe et qui s'engage aux côtés des acteurs locaux.

ACTIONS MENÉES

Saphelec est membre actif de nombreux réseaux professionnels et participe à de nombreuses animations territoriales

- ▶ SOPHIA CLUB ENTREPRISES
- ▶ UPE 06 (Union pour l'entreprise des Alpes-Maritimes)
- ▶ MONACO COTE D'AZUR BUSINESS HUB
- ▶ SHARKS BUSINESS CLUB
- ▶ FRENCHTECH COTE D'AZUR



ACTION MENÉE

Participation à un programme santé inter-entreprises de coaching sportif et de suivi diététique des salariés, à l'initiative du Sophia Club Entreprises.



Accueil de la Communauté myRSE

au siège de Saphelec pour partager nos bonnes pratiques de RSE et développer nos relations avec d'autres entreprises engagées sur le territoire PACA.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

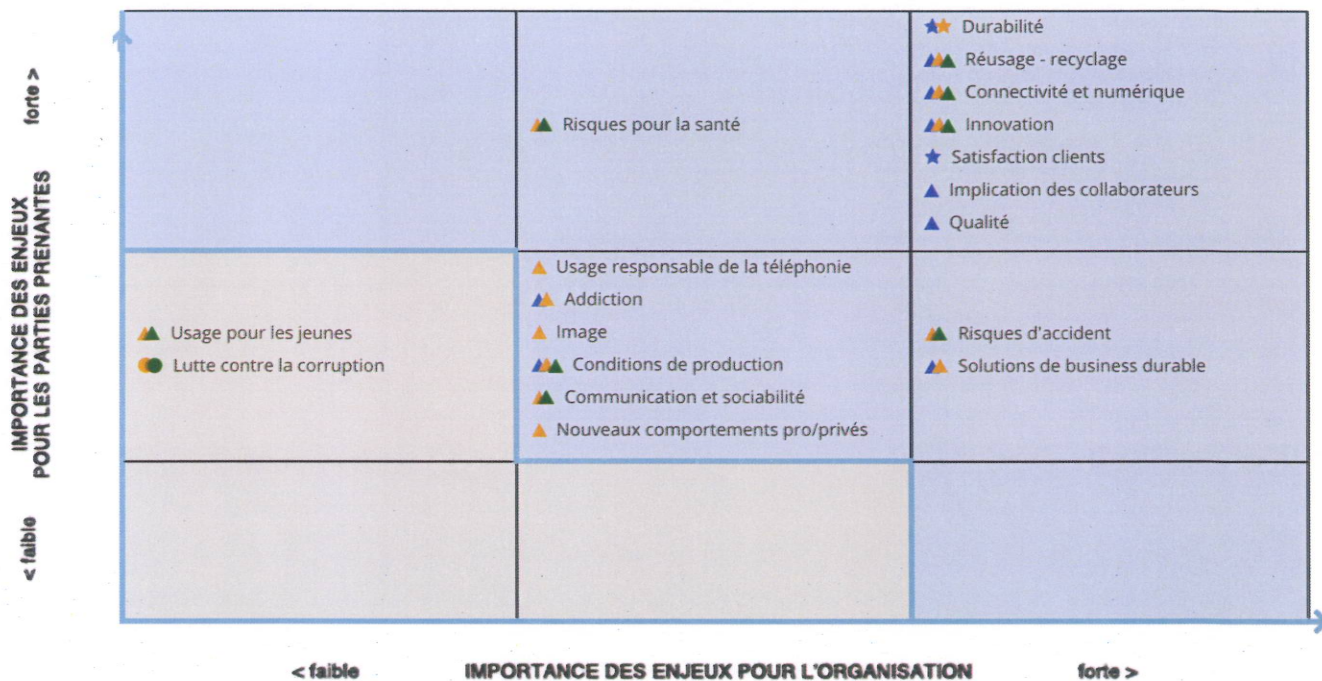


Le Sharks Business Club



Accueil de la Communauté myRSE

MATÉRIALITÉ DES ENJEUX



TYPE D'ENJEU

- Enjeu lié à l'organisation
- Enjeu sectoriel
- Enjeu territorial

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES IMPACTÉES

- Non défini
- Enjeu implicite, pas d'échanges avec les parties prenantes
- ▲ Enjeu partiellement explicite
- ★ Enjeu explicite, échanges avec les parties prenantes