



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

RAPPORT ANNUEL 2017

RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE
DE L'ENTREPRISE



H.E. António Guterres
Secretary-General
United Nations
New York, NY 10017
USA

Dear Mr. Secretary-General,

I am delighted to inform you that our Apsia company supports the ten principles of the UN Global Compact with respect to environment, human rights, labor and anti-corruption.

With this commitment, we express our intent to advance these principles within our sphere of influence and will make a clear statement of this commitment to our stakeholders and the general public.

We also pledge to take part in the activities of the UN Global Compact where appropriate and feasible – through, for instance, promoting principles of the UN Global Compact:

- Involvement in specialized initiatives and work streams
- Engagement in partnership projects and reviewing
- Join and/or support issue platforms and work streams
- Conduct applied research and thought leadership to advance best practices
- Promote the UN Global Compact ten principles and educate a variety of audiences about sustainability
- Providing commentary to participating companies on their Communication on Progress.

We recognize that a key requirement for participation in the Global Compact is the submission of a Communication on Engagement (COE) that describes our organization's efforts to support the implementation of the ten principles and to engage with the Global Compact.

We support public accountability and transparency, and therefore commit to report on progress within six years of joining the Global Compact and every two years thereafter according to the Global Compact COE policy.

Sincerely yours,

Mr. Christophe Dumoulin, CEO

Table des matières

RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	1
DE L'ENTREPRISE.....	1
TABLE DES MATIERES	3
APSIA : UNE SOCIETE ENGAGÉE	4
LES DIX PRINCIPES	5
Droits de l'homme	5
Droit du travail.....	5
Environnement	5
Lutte contre la corruption	5
DROITS DE L'HOMME ET DROITS DU TRAVAIL.....	6
Une société responsable : un pilier social renforcé par son « talent tank ».....	6
Vérité et bienveillance : des valeurs internes respectueuses de l'être humain	7
<i>1er critère : le capital humain.....</i>	<i>8</i>
<i>2nd critère : Taux de rotation du personnel (GRI Core Indicator LA 2)</i>	<i>8</i>
<i>3^{ème} critère : satisfaction du personnel.....</i>	<i>9</i>
<i>4^{ème} critère santé et sécurité au travail (GRI CORE Indicator LA 7).....</i>	<i>10</i>
<i>5^{ème} critère : formation et éducation (GRI Indicator LA 10).....</i>	<i>10</i>
La fonction RH au cœur de la stratégie de développement d'Apsia	13
<i>La méthodologie OVAR.....</i>	<i>13</i>
<i>Recrutement et cooptation</i>	<i>13</i>
Lutte contre les discriminations et pour l'égalité des chances.....	14
<i>Diversité.....</i>	<i>14</i>
<i>Égalité des chances</i>	<i>15</i>
<i>Taux de féminisation</i>	<i>15</i>
<i>Équité salariale.....</i>	<i>15</i>
ENVIRONNEMENT - LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	16
Apsia : Une société préoccupée par son empreinte écologique	16
<i>Utilisation de matériaux recyclés et tri sélectif</i>	<i>16</i>
<i>Dématérialisation des supports de communications internes et externes.....</i>	<i>17</i>
<i>Dématérialisation des factures et contrats</i>	<i>17</i>
Lutte contre la corruption	18



APSIA : UNE SOCIÉTÉ ENGAGÉE

Spécialisée en innovation et transformation digitale, Apsia apporte son **engagement**, ses **méthodes** et son **expertise** aux entreprises pour qu'elles réussissent les **transformations** nécessaires à leur **développement**.

Alliant expérience opérationnelle et dimension technologique depuis plus de 25 ans, 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.

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 2017 pour chacun de ces principes ainsi que les mesures des performances de celles-ci.

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 ;
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 ;
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 ;
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

Une société 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 choisi 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

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

Vérité et bienveillance : des valeurs internes respectueuses de l'être humain



“Companies with non-discriminatory practices and that embrace diversity and inclusion have greater access to skilled, productive talent.”

A l'heure où toutes les entreprises parlent de transparence – économique, financière, sociale –, Apsia poursuit sa croissance en s'appuyant sur des valeurs internes de **vérité et bienveillance**.

La vérité est plus exigeante que la transparence : en tant « qu'adéquation entre la pensée et les choses existantes », elle ne supporte pas le compromis. C'est la raison pour laquelle au sein d'une entreprise elle doit être couplée à la bienveillance.

Christophe Dumoulin évoque le cheminement qui fut à l'origine de ces valeurs :

« Tout a commencé lorsque j'ai analysé l'entreprise à mon arrivée. J'ai cherché à rassembler les consultants autour d'une vision commune engageant à la fois l'entreprise et les collaborateurs afin de donner du sens au travail. La société tout entière et les jeunes en particulier ont soif de sens...

Cette demande est d'autant plus forte que les technologies et les innovations récentes ont fait basculer les entreprises de l'ancien monde dans un « nouveau monde », créant une rupture. Celle-ci, inconfortable, pousse chacun à s'adapter au plus vite voire à dépasser ses limites.

Abordant le thème du management, un célèbre conférencier (Simon Sinek) insistait sur la nécessité pour toute entreprise de « commencer par le pourquoi ? », c'est-à-dire de choisir des valeurs à travers lesquelles tous les collaborateurs se retrouvent.

Il m'a donc fallu trouver des points de repère immuables qui permettent de contrebalancer les forces de changement imposées par notre marché : ce fut la **vérité et la bienveillance**, deux valeurs complémentaires et fondamentales.

La bienveillance réveille en soi la capacité à accepter l'autre de façon compréhensive (kindness) ; mais elle a besoin de la vérité pour ne pas tomber dans une mièvrerie déplacée. En effet, la vérité est nécessaire pour que le jugement reste sincère et objectif. Ainsi, ces deux valeurs deviennent deux forces qui nous poussent vers le haut, vers le mieux. Chacun des collaborateurs peut les comprendre, les mettre en œuvre et s'y conformer dans toutes ses activités. Le management s'en sert comme boussole pour prendre ses décisions.

Elles symbolisent aussi la part de l'entreprise qui reste la même dans le temps, immuable.

Plusieurs critères-clés ont été identifiés pour mesurer les performances concernant les ressources humaines.

1er critère : le capital humain

L'effectif total¹ de l'entreprise au 31 décembre 2017 s'élève à **53 salariés**, soit une progression de plus de 60,61% par rapport à 2013 (33 salariés au 31 décembre 2013).

En raison de son activité de conseil, Apsia n'établit que des contrats cadres en contrat à durée indéterminée – exception faite des stagiaires et des contrats en alternance.

Au cours de l'année 2017, Apsia a signé 1 contrat d'apprentissage et 1 contrat de stage qui s'est transformé en CDI en septembre 2017.

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

2nd critère : Taux de rotation du personnel (GRI Core Indicator LA 2)

Conformément à la DARES, le taux de rotation, moyenne des taux d'entrée et de sortie dans les entreprises de 10 à 49 salariés dans le tertiaire, se situe à 20,4% au 1er trimestre 2016 (ce qui correspond à la moyenne des taux de sorties de 20,2% et des taux d'entrées de 20,6% enregistrés en France sur le trimestre).

Chez Apsia, le taux de rotation 2017 s'élève à **21,65%**, ce qui constitue une réduction de 15,91% par rapport à l'année 2016 (il atteignait alors 25,75%).

Par ailleurs, ce taux reflète une importante vague d'arrivées par rapport aux départs enregistrés en 2017.

Apsia se situe donc légèrement au-dessus de la moyenne nationale mais il est important de noter le fort taux d'entrée de 30,93%.

Apsia met tout en œuvre pour faire chuter son taux de rotation en dessous de la moyenne nationale.

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

3^{ème} critère : satisfaction du personnel

Pour la 4^{ème} année consécutive, un questionnaire anonyme de satisfaction est envoyé à tous les consultants une fois par quarter. Ce questionnaire "Apsianess" mesure plusieurs indicateurs dont celui de la satisfaction au travail, de l'ambiance de travail etc.

Thèmes abordés :

- Ambiance de travail
- Adéquation missions/attentes des consultants
- Satisfaction évènements internes
- Développement professionnel des consultants
- Niveau de rémunération
- Écoute/Accessibilité du manager
- Ressources, locaux
- Fierté d'appartenance

Les résultats reflètent une adhésion du personnel aux valeurs de l'entreprise et à l'entreprise elle-même et ceci à tous les niveaux de la hiérarchie Apsia.

87% des répondants sont très satisfaits de l'ambiance de travail et 84,5% sont fiers d'appartenir à Apsia. Notons que ces chiffres sont légèrement inférieurs à ceux de 2016 mais illustrent cependant un bon taux d'adhésion au projet d'entreprise.

Afin de maintenir ce haut niveau de satisfaction en interne, les actions initiées en 2016 ont été reconduites en 2017.



4^{ème} critère santé et 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 2015, le taux enregistré était de **4,55% toutes catégories confondues**, les **cadres** ayant un taux d'absentéisme plus faible (environ **2%**). Ces taux sont plus élevés en Ile-de-France.

Avec **1,57%**, Apsia enregistre un taux d'absentéisme encore plus bas que le taux national des cadres.

De plus, toutes proportions gardées quant à l'évolution de l'effectif de l'entreprise, le taux d'absentéisme est en diminution de plus de 10%.

5^{ème} 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.

■ 1 - Formation

En 2016, un programme de formations par grade – Analyste, Consultant, Consultant Senior – a ainsi été instauré.

Le but est de donner à chaque consultant une « formation pilier » c'est-à-dire les outils et/ou techniques nécessaires à la bonne réalisation de son activité :

- Analyste : Fondamentaux gestion de projet
- Consultant : Attitudes projets et aspects comportementaux
- Consultant senior : Gestion d'une mission de conseil

Ce dispositif est également prévu en 2017 et les formations Piliers seront reconduites.

La nouveauté de 2017 a été la mise en place du Certificat Voltaire, certification sanctionnant le niveau de Français. 5 personnes ont suivi cette formation éligible au CPF.

Tableau récapitulatif des formations 2017

Formations réalisées en 2017	Nombre de participants	Nombre d'heures par personne	Total en heures
Gérer efficacement un projet	8	14	112
Réussir ses réunions	7	7	49
Management non hiérarchique	9	7	63
Strenght Finder	9	5	45
Certification AX dev	2	35	70
Certificat Voltaire	5	13	65
SAP By design	3	35	105
TOTAL	43	116	509

■ 2 - Certifications

Fidèle à sa valeur d'excellence, Apsia encourage les consultants à passer des certifications et les prend en charge financièrement. Celles-ci sont reconnues dans le monde entier et attestent des connaissances et des expertises métiers des consultants sur divers logiciels.

Certifications	Nombre de consultants certifiés (cumul depuis 2015)
Microsoft AX	13
Acumatica	12
SAP	10
Total	35

■ 3 - Apprentissage collaboratif en interne

Depuis 2012, Apsia a mis en place les « **Jeu**di d'Apsia », des séances de formation animées par les consultants eux-mêmes pour partager les connaissances sur un thème de notre métier et favoriser les échanges entre les collaborateurs.

Ces Jeudi d'Apsia ont de nouveau été reconduits et connaissent toujours un franc succès ; c'est ainsi **7 séances de formation interne** d'une heure à une heure trente qui ont été proposées cette année :

- La créativité
- L'utilisation des réseaux sociaux
- Atelier d'hypnose
- S4 / Hana
- Etc.

Ces évènements font partie intégrante de la vie de l'entreprise et sont fortement appréciés par les consultants avec un taux de satisfaction élevé.

- 93% en 2016
- 84,5% en 2017



La fonction RH au cœur de la stratégie de développement d'Apsia

La méthodologie OVAR

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 dans un mode participatif en fonction de leur aspiration personnelle. Il s'agit de déterminer les variables d'action correspondantes pour l'atteinte de ces objectifs et des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité de chacune de ces variables. A chaque variable est associé un collaborateur 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 2017, **101 variables d'action** ont été identifiées. **55%** d'entre-elles ont été atteintes à **100% des objectifs** et **11%** ont été remplies à **plus de 50%**.

Recrutement et cooptation

La cooptation est toujours forte et récompensée ; les objectifs de recrutement étant ambitieux : **7 personnes** ont reçu une prime de cooptation sur l'année 2017 et **7 recrutements** ont été effectués grâce à ce système.

D'autre part, un contrat de stage a été transformé en CDI en septembre 2017 : Apsia souhaite miser sur l'intégration des jeunes talents sur le long terme.

Au sein d'Apsia, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des salariés est un objectif majeur. Ainsi, pour une meilleure performance, la flexibilité et la prise en compte des contraintes personnelles sont nécessaires : 2 personnes travaillent toujours à **temps partiel**.

Lutte contre les discriminations et pour l'égalité des chances

“Companies with non-discriminatory practices and that embrace diversity and inclusion have greater access to skilled, productive talent. They also face a lower risk of reputational damage and legal liability.”

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 une 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, 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.

Fidèle à sa charte, Apsia compte **8 salariés d'origine étrangère** dans ses effectifs en 2017.

Égalité des chances

En 2017 la moyenne d'âge des salariés est de **34,19 ans** soit une moyenne en augmentation par rapport à 2016 - 33,58 ans.

Taux de féminisation

Le taux de féminisation est en baisse : il est de **32,1 %**. En 2017 au sein d'Apsia, 37 collaborateurs sont des hommes et seulement 17 des femmes.

Équité salariale

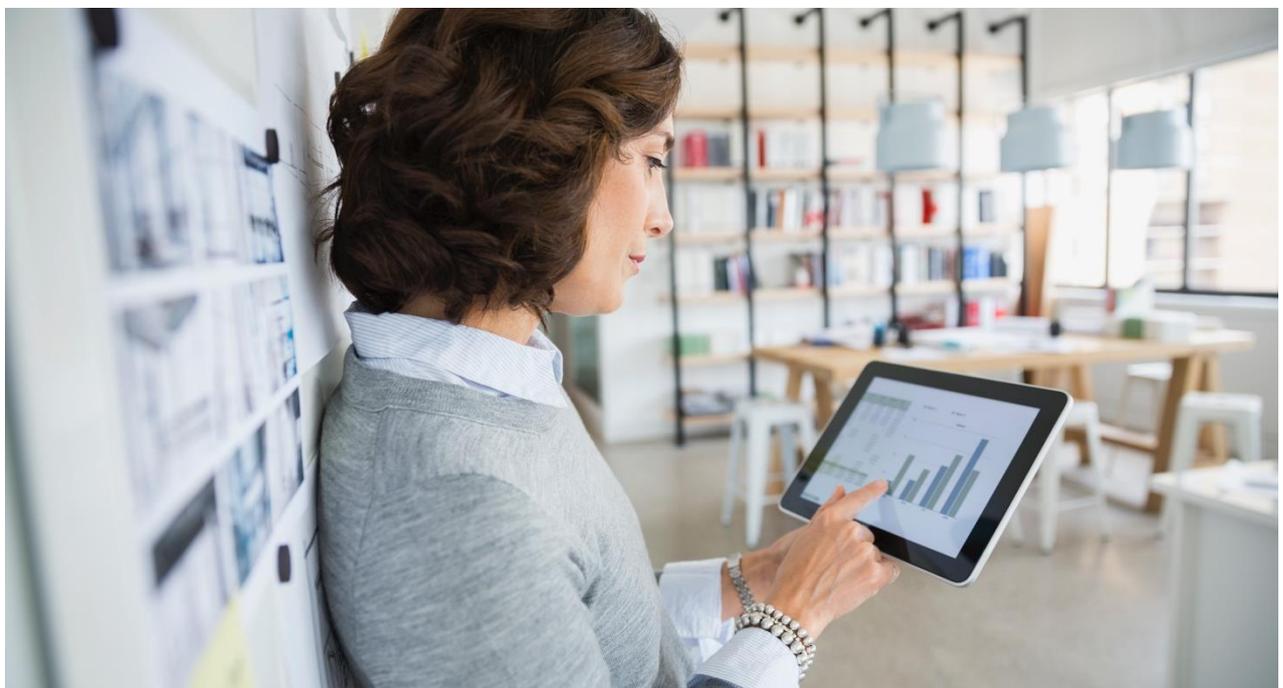
Depuis plusieurs années, notre politique d'équité salariale est une vraie direction. Encore cette année 2017, nous avons comparé les salaires des femmes et des hommes chez Apsia.

L'écart entre les salaires moyens hommes / femmes s'est considérablement réduit pour atteindre 2.8%.

Autrement dit, en 2017, nous avons un équilibre H/F. Ce taux traduit l'importance de l'équilibre et de l'équité au sein de l'entreprise. Il conforte également la société dans son positionnement atypique et novateur.

En effet en France, d'après l'étude Darès 2015, le salaire net moyen des femmes est inférieur de 19.2% par rapport à celui des hommes (tous secteurs confondus).

Par conséquent, Apsia se positionne à contre-courant de la moyenne des entreprises françaises.



Environnement - Lutte contre la corruption

Les quatre derniers principes de la charte sont liés à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Voici comment Apsia décline ces principes au sein même de son organisation, impactant ainsi le management et de façon plus large, le leadership de l'entreprise.

Apsia : Une société préoccupée par son empreinte écologique

“With business relying on natural resources directly and via supply chains, new corporate efforts are needed to address environmental responsibilities, value natural capital, and better understand the linkages between resources.”

Utilisation de matériaux recyclés et tri sélectif

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
- Un fournisseur local de papier recyclé afin de limiter l'émission de gaz à effet de serre. Les cartes de visites des consultant sont réalisées à partir de ce type de papier
- La signature de mail demeure dépourvue d'image et un rappel de l'engagement écologique d'Apsia figure en fin de signature



Le sujet du tri sélectif, pris en compte depuis 2016, est toujours actif en 2017. En effet, en 2016, une collaboratrice avait initié le tri sélectif dans les locaux. Son objectif - poubelles et corbeilles de recyclage mis en place dans les locaux – a été poursuivi en 2017.

Par ailleurs, Apsia a mis en place 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 empreinte écologique.

Dématérialisation des supports de communications internes et externes

En 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, microblogging, 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.

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

En externe aussi **Apsia s'inscrit dans une démarche « paperless »**. 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.

Dématérialisation des factures et contrats

A la demande d'Apsia, les factures des sous-traitants et fournisseurs sont numérisées et envoyées par e-mail sur une adresse générique dédiée. De même, certaines factures clients ne sont générées que numériquement.

Les accords de confidentialité ainsi que les contrats commerciaux, gérés à l'aide de la solution DocuSign, sont également concernés par cette démarche de dématérialisation.

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

Le site internet Apsia est certifié Watt Impact c'est-à-dire « site électriquement vert ». Depuis 2011, sa consultation a ainsi engendré **85.5 Kwh** d'électricité consommée, **100%** étant issue d'une énergie renouvelable.

Lutte contre la corruption

“Confidence and trust in business among investors, customers, employees and the public have been eroded by recent waves of business ethics scandals around the globe.”

“Companies are learning the hard way that they can be held responsible for not paying enough attention to the actions of their employees, associated companies, business partners and agents.”

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**.

Enfin, les expert-comptables et les commissaires aux comptes ont validé les comptes 2017 sans réserve confirmant la qualité et l'intégrité des comptes publiés.



The results
our planet expects !