



LA RSE PREND DE LA HAUTEUR

LINKBYNET 

RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2017

Edito

*Patrick
AISENBERG*

*Co-Fondateur de
LINKBYNET*

Chez LINKBYNET, nous croyons que l'innovation facilite la transformation des entreprises. Nous savons que les technologies de l'information nécessitent de bonnes compétences et une culture de satisfaction et d'engagement. Nous ambitionnons d'être le partenaire de confiance du succès de nos clients.

C'est dans ce cadre que la démarche RSE de LINKBYNET continue de se construire d'années en années et gagne ainsi en maturité.

L'enchantement de nos collaborateurs est un élément hautement important dans notre stratégie. Nous développons des outils pour les écouter et concourir à leur épanouissement tout en les engageant dans la RSE.

Nous agissons au quotidien sur la satisfaction de nos clients et les invitons à s'engager en éco-participant pour financer les programmes environnementaux de notre fondation LINKTOGETHER.

Nous vous partageons donc les résultats des projets entrepris entre 2015 et 2017 !

Bonne lecture !



Présentation de LINKBYNET

700
SALARIÉS

60M
DE CA EN 2017

700
clients

PRÉSENCE SUR
CONTINENTS **4**

Nos valeurs

Fiabilité		Innovation
Dépassement de soi		Humilité

Nos offres



Services
Managés



Consulting



Sécurité



Software



Patrick AISENBERG, co-fondateur de LINKBYNET est le sponsor de la démarche RSE chez LINKBYNET. Celle-ci est pilotée par Anne FRINGANT, chef de projet RSE et menée quotidiennement de manière la plus collaborative possible par une **équipe de collaborateurs volontaires** sur l'intégralité des sites de LINKBYNET. Les valeurs de la RSE sont ainsi portées à l'international et adaptées aux particularités de chaque site et pays.

20

collaborateurs pilotent, mettent en oeuvre des actions RSE et sensibilisent leurs collègues au quotidien.

Engagement local à Plaine Commune

LINKBYNET a renouvelé son engagement dans la **charte entreprise-territoire** de Plaine commune pour trois nouvelles années. LINKBYNET a signé cette charte pour la première fois en 2013 en s'engageant sur divers piliers : emploi local, liens écoles-entreprises ou encore la solidarité.

Un investisseur responsable

En 2016, LINKBYNET a réalisé une levée de fonds de **50 millions d'euros** auprès des investisseurs Keensight Capital.

Keensight Capital accompagne donc le management de LINKBYNET dans sa **stratégie de croissance externe**, ainsi que dans son développement à l'international. Keensight Capital accorde une attention particulière aux enjeux ESG (Environnementaux, Sociaux et Gouvernance) et est signataire des Principes pour les Investissements Responsables, promus par les Nations Unies.

Keensight Capital et LINKBYNET se sont challengés sur la réalisation d'un **audit ESG**. Cet audit très intéressant et constructif pour LINKBYNET a permis de mettre en avant notre maturité sur le sujet.

Finaliste des Trophées Caractères 2017

LINKBYNET a été finaliste des Trophées Caractère en 2017. Nous y avons présenté le mécénat de compétence réalisé au profit d'**Action Contre la Faim**.

8 collaborateurs ont porté la casquette Action Contre la Faim et ont sensibilisé les élèves de 12 écoles à la malnutrition dans le monde.



20

sessions de
sensibilisation

10 000€

collectés pour la
course contre la faim

200

élèves formés

Social



LINKBYNET développe une politique très humaine autour de l'enchantement des collaborateurs. Cela s'articule avec un environnement de travail stimulant, le développement du potentiel des collaborateurs et le recours à l'intelligence collective. Afin de mesurer la satisfaction au travail, une enquête annuelle est soumise tous les ans à tous nos collaborateurs. En 2017, pour notre première participation **happy@work**, nous nous sommes positionnés en 8e position (secteur IT, 200 à 999 salariés)



Formation

La formation est un axe stratégique pour LINKBYNET. Les collaborateurs sont informés régulièrement par le biais de :

- une news trimestrielle
- un affichage sur chaque site des formations faites et à venir
- un catalogue de formations

En 2018, un plan de formation groupe conséquent sera mis en place autour de 7 grands Axes : **Docker, Microsoft Azure, Amazon Web Services, Google Cloud Platform, program management, méthodologie agile, orientation client et consulting.**

Sur chacun des axes, une cible est définie selon les besoins de nos clients, du marché, de notre stratégie ainsi que de la production.

La formation sera encore renforcée avec lancement de l'université de LINKBYNET et de la communauté de formateurs

Notre démarche innovante de feedback 360°

LINKBYNET a pour enjeux de renforcer le management au travers de l'**intelligence collective**, qui fait partie de nos principes de management collaboratif. En 2017, l'ensemble des managers se sont engagés dans une démarche ouverte de Feedback 360° afin de porter un regard lucide sur leurs pratiques et envisager des parcours de progrès. Tous les feedbacks sont anonymes et les retours doivent être constructifs et bienveillants !

Le rôle de modérateur étant tenu par 2 personnes de l'équipe RH, tous les collaborateurs peuvent donner un feedback, quelles que soient leurs positions dans l'entreprise et sites géographiques de rattachement. Seule bonne pratique : avoir déjà travaillé avec le manager évalué. Le formulaire, volontairement simple, aborde le lien entre l'évaluateur et le manager, l'évaluation des missions et compétences du manager, ses axes de progression et son côté « waouh ».

L'adhésion a été forte pour une première année grâce à plus de **310 feedbacks en 2 mois !**

50%

des feedbacks
viennent
des collègues

30%

de l'équipe du
manager

A la fin du premier trimestre 2018, nous avons déjà récolté 100 feedbacks 360°. Cette démarche a été récompensée par Talent Soft , leader européen des applications cloud en 2017, avec The Innovator Awards !



LINKBYNET est un fervent défenseur des valeurs que représente la **RSE**. C'est pourquoi nous tenons particulièrement à engager nos parties prenantes dans notre démarche en mettant en place divers projets.

Nos fournisseurs engagés

Notre démarche d'achat responsable, initiée en 2016, se concrétise. Nous avons intégré des critères RSE dans notre processus achat notamment en s'assurant de la conformité réglementaire, santé financière et non-dépendance économique de nos fournisseurs. Nous demandons systématiquement à nos nouveaux fournisseurs de signer notre politique achat et d'adhérer à notre charte : Respect des **droits de l'homme**, des **conditions de travail**, de l'environnement et de l'éthique. Nous avons également réalisé une première campagne orientée sur l'organisation et la démarche RSE de nos fournisseurs.

20

nouveaux
fournisseurs ont
signé la charte
RSE en 2017

Les enquêtes de satisfaction clients:

Les clients nous évaluent sur les critères correspondant à leur parcours client :

- Pilotage des Opérations
- Résolution des incidents et problèmes ;
- Qualité de la supervision et des sauvegardes
- Réalisation des opérations mineures
- Gestion de la sécurité
- Mise en production
- Suivi Commercial
- Facturation
- Extranet

85%

Taux de réponse
aux enquêtes
mensuelles

5.8/7

Moyenne de
satisfaction de nos
clients managés à fin
décembre 2017

Une note = 1 niveau de satisfaction

- 1** Inacceptable (aucun travail, aucun résultat)
- 3** Insuffisant (travail incomplet)
- 4** Fortes améliorations attendues (attentes non comblées)
- 5** Moyennement satisfait (du positif, en attente de progrès)
- 6** Satisfait (Travail correct)
- 7** Très satisfait (Travail fidèle au contrat, résultats conformes)

Customer M@gic

LINKBYNET porte une attention particulière à la **satisfaction** de ses clients. Une **équipe dédiée** s'investit au quotidien sur la base des feedbacks, réclamations et enquêtes de satisfaction clients ou interne. Cette démarche a permis de fédérer les collaborateurs de tous les départements autour d'un seul et même objectif : « transcender et réinventer l'Experience Client ».

De nombreux chantiers d'amélioration continue sont menés :

- La mise en place de **Customer Success Coaches** qui travaillent main dans la main avec les équipes de compte et portent la voix du Client au sein de LINKBYNET,
- Des initiatives d'**optimisation du quotidien** opérationnel des collaborateurs,
- L'amélioration de l'**extranet client**.



Environnement

Les impacts environnementaux de LINKBYNET sont dus aux consommations des Datacenters, des équipements informatiques mais également aux déplacements des collaborateurs. Nous agissons depuis 2009 avec le **programme d'éco-participation** dans une démarche de soutien de projets environnementaux et également dans la sensibilisation des collaborateurs aux écogestes. Cette année nous avons lancé officiellement les questions d'amélioration et d'optimisation des déplacements.

Première récolte de miel

Dans le cadre de notre engagement à la **re-pollinisation** de la ville, nous utilisons les jardins de LBN Valley pour héberger deux ruches. Cette année, les ruches ont terminé la saison en très bonne santé ce qui nous a permis de réaliser une récolte de miel tout en leur laissant des provisions dans le corps de la ruche en vue de l'hiver. Nos trois apprentis apiculteurs ont mis les mains à la patte et ont réalisé **l'extraction du miel** des cadres, préalablement retiré des ruches, dans les locaux afin que tout le monde puisse y participer : extraction, filtration, maturation et mise en pot.

15kg
de miel ont été
récoltés

Plan de mobilité à LBN Valley

Le quartier de Pleyel dans lequel LBN Valley est situé est en pleine évolution actuellement avec l'arrivée du Grand Paris et la construction d'une future gare pour 2023. Dans le cadre de la loi de transition énergétique, LINKBYNET a réalisé un **Plan de Mobilité** sur ce périmètre afin de réduire nos émissions de GES dues à nos différents déplacements. Nous utilisons déjà des outils d'aide à la mobilité ou de limitation de nos déplacements tels que le télétravail, des outils de travail à distance : vidéoconférence, partage d'écran... et un service de restauration dans les locaux. Afin de cibler les actions à mener, nous avons réalisé une **enquête en interne** sur les déplacements quotidiens des collaborateurs. Notre plan d'action mobilité porte sur l'utilisation des vélos LBN, l'information de l'accès piéton, le co-voiturage, et la recherche d'une flotte de véhicule plus écologique.



Perspective aérienne de la future gare Saint-Denis Pleyel ©Société du grand Paris / Kengo Kuma and Associates

39%

de déplacements
domicile-travail en
voiture individuelle

68%

sont prêts à tester
d'autres modes de
transport

La tricyclerie

Depuis avril 2017, l'agence de Nantes a fait appel à la Tricyclerie, une initiative 100% Nantaise, qui collecte à vélo les bio-déchets, pour ensuite les composter et contribuer à être un acteur du zéro déchet.

Valoriser les déchets organiques, avec zéro impact environnemental à la collecte, promouvoir une agriculture locale et tisser des lieux sociaux entre les quartiers, voilà les objectifs de la Tricyclerie.



80kg

de bio-déchets
collectés

26kg

de compost

Sociétal



Photo de l'association Dục Son Child (Vietnam) soutenue par LINKTOGETHER

La fondation **LINKTOGETHER**, sous l'égide de la Fondation de France, soutient des projets dans les pays d'implantations de LINKBYNET qui ont pour but de :

- Promouvoir des projets numériques éducatifs et favoriser l'**égalité des chances**,
- Réduire l'**empreinte carbone** des activités humaines en finançant des projets écologiques.

L'implication des clients

Notre programme d'éco-participation permet à nos Clients de soutenir la fondation LINKTOGETHER en soutenant des projets écologiques. LINKBYNET abonde à 100% les dons des clients, réalise l'**éco-participation** pour ses propres serveurs hébergés en datacenter et soutien également la **Fondation LINKTOGETHER** sur des projets d'éducation numérique.

+200

clients ont
éco-participé
en 2017

79 000€

ont été collectés
en 2017

Projets soutenus :

La Fondation LINKTOGETHER a la volonté de devenir la fondation des collaborateurs de LINKBYNET. En 2017, un appel à projet a été réalisé auprès des salariés de l'entreprise qui ont pu utiliser leur réseau pour nous partager les projets qui leur tenaient à cœur. Cet appel à candidature a donné lieu au soutien de quatre nouveaux projets en plus des subventions accordées à GoodPlanet et à la Sauvegarde des Abeilles en Ile de France. En 2017, nous avons donc soutenus 6 projets :



Développer les compétences du 21^e siècle (pensée critique, collaboration, communication, créativité) des enfants de 7 à 19 ans



Démocratiser le code et son apprentissage aux personnes handicapées en finançant le Handicamp



Reforestation et agro-foresterie en Equateur de 2014 à 2017



Financement d'une résidence pour orphelins/ étudiants très pauvres au Vietnam central



Formation de jeunes en difficultés à utiliser l'outil numérique jobIRL.com pour s'insérer durablement dans la vie active



Financement de la gestion de deux ruches dans les jardins de LINKBYNET

L'implication des collaborateurs

La fondation LINKTOGETHER offre la possibilité aux collaborateurs de LINKBYNET de s'investir dans les projets de la fondation : rencontrer des associations, parrainer des projets ou encore y participer financièrement grâce à l'arrondi sur salaire.

Arrondi sur
salaire :
23 600€
collectés depuis
2014

18

collaborateurs ont
participé à la sélection
de ces projets

229

collaborateurs ont voté
pour leur projet préféré.

Ambitions

*Anne
FRINGANT*

*Chef de
projet RSE*

Notre ambition est de prendre un nouveau chemin de maturité sur notre démarche RSE en adressant des sujets plus proches de nos métiers et des attentes de nos parties prenantes tout en continuant de prendre de l'ampleur avec notre fondation LINKTOGETHER.

Nous croyons que la mise en place de projets collaboratifs va permettre à chacun de donner son avis et d'améliorer encore l'attachement de nos collaborateurs.

Nous ambitionnons de faire monter en compétences les collaborateurs sur la RSE grâce aux outils de sensibilisation et de formation.

La RSE nous permettra d'innover en ayant un impact positif et durable sur nos collaborateurs, nos clients et nos fournisseurs.



Pour toute demande d'informations :
Anne FRINGANT -
+33 (0)1.48.13.81.02

developpement-durable@linkbynet.com

LINKBYNET

