PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Engagement de la société SIGMA
et Communication sur le Progrès (COP)
dans l'intégration des principes
du Pacte Mondial des Nations Unies 2021

Juillet 2021

L'ENGAGEMENT DU DIRIGEANT

Mon ambition pour SIGMA, est d'animer un groupe visible et attractif. Un groupe connu et reconnu pour son engagement et son efficacité auprès de ses clients, mais aussi un groupe engagé dans une contribution volontaire à une économie responsable.

Nous avons réuni ces éléments dans le concept de l'entreprise HPI : l'entreprise Humaniste, Performante, Innovante.

L'entreprise HPI intègre l'enjeu du développement durable et se reconnaît avec ses clients satisfaits, des collaborateurs épanouis, une performance économique durable, des parties prenantes interpellées et se résume par ma vision : 'Contribuer à un monde numérique éthique et responsable qui prend soin des femmes et des hommes dans leur métier et dans le respect de la planète'.

Déjà quatre ans que nous avons adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies. Nous profitons donc de cette publication pour présenter un bilan de nos actions, partager nos prochains engagements qui porteront essentiellement sur notre démarche environnementale, tout en respectant et appliquant l'ensemble des principes du Pacte.

L'année écoulée, dans un contexte de crise sanitaire, nous a permis de redéfinir nos priorités, d'orienter nos actions et nous préparer pour les prochaines années. D'ores et déjà nous agissons en prenant soin de toutes les ressources tant humaines qu'environnementales afin de proposer à nos clients des solutions éthiques et responsables.

Dans la continuité, SIGMA est heureux de renouveler son engagement auprès du Pacte Mondial des Nations Unies en soutenant à nouveau les dix principes concernant les droits de l'Homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption, qui sont en adéquation avec nos valeurs et nos fondamentaux depuis notre origine.

SIGMA s'engage à travailler à la promotion et au respect des principes du Pacte mondial dans sa sphère d'influence et à poursuivre les efforts entrepris de manière globale en matière de Responsabilité sociétale de l'entreprise.

Philippe Oléron, Président

LES PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Lancé en 2000, le Pacte Mondial des Nations Unies est un appel aux entreprises du monde entier à aligner volontairement leurs stratégies et opérations sur les dix principes universellement acceptés dans les domaines des droits de l'Homme, des conditions de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

En adhérent au Pacte Mondial des Nations Unies en 2017, SIGMA s'est engagé à promouvoir cette initiative internationale.

Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies découlent de :

- La Déclaration universelle des droits de l'Homme
- La Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux au travail
- La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement
- La Convention des Nations Unies contre la corruption

DROITS DE L'HOMME

1- Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme

2- Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme

NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

3- Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective

4- Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

5- Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants

6- Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

Les 10 principes

ENVIRONNEMENT

7- Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

8- Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

9- Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

10- Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

NOS ACTIONS ET ENGAGEMENTS

- Nos principes généraux

SIGMA entend incarner, dans des actions existantes ou prévues, ses valeurs qu'il souhaite défendre et promouvoir. SIGMA est convaincu que sa réussite provient aussi de sa culture, et souhaite continuer son développement en s'appuyant sur les valeurs précitées. Le groupe s'engage à faire vivre concrètement cet esprit « SIGMA – Entreprise HPI » à travers un comportement qui favorise de saines pratiques.

SIGMA, en agissant avec intégrité, tisse un lien de confiance avec ses parties prenantes. Le défi consiste à consolider ce lien, à le faire partager et perdurer.

Authenticité

"Audace et authenticité dans la collaboration avec les clients"

Engagement

"Être responsable de ses actions, gagner en autonomie"

Respect

"Oser faire les choses différemment pour construire l'entreprise gagnante"

Solidarité

"Le collectif force d'efficacité personnelle"

Plaisir

"Avancer ensemble avec plaisir dans le travail"

Fierté

"Développer une communauté d'hommes et de femmes engagés"

Nos derniers engagements (COP-2020)

- ☑ Partager notre projet d'entreprise avec nos parties prenantes
- ☑ Organiser l'animation RSE au sein du groupe
- ☑ Diffuser la charte éthique du Groupe SIGMA

NOS ACTIONS ET ENGAGEMENTS

LA MISE EN ŒUVRE

- Sponsoring et participation à l'évènement Social Change 2019

SIGMA était présent à cette 2ème édition du Social Change. L'occasion pour Philippe OLERON, intervenant à la conférence RSE : Pourquoi changer et comment impliquer ? de rappeler l'importance de relever ces défis environnementaux, sociaux et économiques en équipe, direction et collaborateurs ensemble, mais aussi main dans la main avec les autres partenaires du territoire.

- Ouverture du capital de l'entreprise aux salariés

Les actionnaires et dirigeants du Groupe SIGMA ont ouvert en avril 2019 le capital de l'entreprise aux salariés. L'opération a été renouvelée en 2021 et porte la part des salariés de 51% à 63%.

« Bravo, soyez fier.e.s de ce résultat !
Vous avez de nouveau transformé l'ouverture du capital en succès ! 63,3% d'entre vous ont souscrit au capital de l'entreprise. C'est une fierté collective de faire ce constat et nous pouvons nous en féliciter.
C'est un bel exemple concret qui marque votre adhésion au projet du Groupe SIGMA à la fois dans sa dimension sociale mais aussi dans son implication auprès de nos clients et du territoire.»
Philippe Oléron, Président

- **Accompagnement des Managers**

Dans le cadre du projet de l'Entreprise Autrement, il est apparu comme une évidence de travailler sur les relations interpersonnelles dans l'entreprise, sources de performance globale sur les volets Humain et Economique. Managers et collaborateurs ayant un rôle transverse suivent un parcours "Manager Ressources" qui a pour ambition de ***Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble***. Cette année 24 nouveaux managers ont participé. Ce qui porte à 114 le nombre de managers à avoir suivi ce parcours.

Nos engagements pour 2021-2022

- Diffuser la Charte éthique Groupe
- Renforcer l'animation RSE au sein du Groupe

LES DROITS DE L'HOMME

Juillet 2021

NOS ACTIONS

LES DROITS DE L'HOMME

LES PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

1- Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme.
2- Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme.

Nos principes

SIGMA s'engage à respecter les conventions de l'Organisation internationale du Travail et porte une attention toute particulière à s'assurer que les droits fondamentaux du travail sont respectés, notamment la liberté d'association, la reconnaissance effective du droit à la négociation collective, l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire et l'abolition effective du travail des enfants.

SIGMA est attaché à la diversité de ses collaborateurs. Il s'engage à ne faire aucune discrimination directe ou indirecte en matière de relation et de condition de travail, fondée, entre autres, sur l'âge, la couleur, l'état matrimonial, le handicap, la nationalité, l'orientation sexuelle, l'origine ethnique ou sociale, la race, la religion, et le sexe. Cette politique de lutte contre les discriminations s'applique non seulement à l'embauche mais perdure également durant l'ensemble du parcours professionnel.

Nos derniers engagements (COP-2020)

- ☑ Déployer le plan de prévention des risques psychosociaux.
- ☑ Renforcer la politique du Groupe en matière de santé et de sécurité.

LA MISE EN ŒUVRE

- **Accord Egalité professionnelle**

Un accord Egalité Professionnelle intègre des indicateurs de suivi et des objectifs précis, ce qui traduit une implication de la direction sur ces questions.

30% Repartition Femme / effectif	27% Repartition Femme / cadre	59% Bénéficiaires Femme / formation	83 Index égalité professionnelle H/F
2019 = 29%	2019 = 15%	2019 = 74%	2019 = 78
2018 = 29%	2018 = 13%	2018 = 53%	2018 = 72

NOS ACTIONS

LES DROITS DE L'HOMME

- **Accord GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences)**

Un accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) intègre les enjeux liés à l'emploi des séniors* : dispositif de réduction de temps de travail et formation.

*séniors : 55 ans et plus

11% Part séniors / effectif
2019 = 8 %
2018 = 10 %

23% Bénéficiaires dispositif temps partiel
2019 = 28 %
2018 = 24 %

61% Bénéficiaires formation
2019 = 51 %
2018 = 47 %

- **Création d'un groupe de travail pour la Mission Handicap**

La Mission Handicap créée en 2007 porte au quotidien les valeurs de l'entreprise que sont la solidarité et l'engagement au travers d'actions facilitant le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi de collaborateurs en situation de handicap. Le taux d'emploi de travailleurs handicapés a doublé depuis 2011 mais reste toujours sous le seuil des 6 %. Tous les 2 mois, le groupe se réunit pour mettre en place des actions afin de faire vivre et dynamiser la mission handicap.

- **Développement des partenariats avec les écoles et établissements de recherche**

Un lien fort avec une douzaine d'école du territoire facilite un dispositif d'accueil des jeunes (alternants, stagiaires). Cette année, deux nouvelles écoles se sont ajoutées.

SIMPLON.CO

IMT Atlantique
Bretagne-Pays de la Loire
École Mines-Télécom

NOS ACTIONS

LES DROITS DE L'HOMME

- Entreprise accueillante

SIGMA s'est vu renouveler l'attestation d'Entreprise Accueillante par RSE Nantes Métropole pour son action sur le territoire en faveur de l'accueil, l'intégration de stagiaires ou de contrats en alternance (apprentissage, professionnalisation)

Depuis 2019, SIGMA s'est également engagé, en tant que mécène et entreprise accueillante, à accueillir une classe de décrocheurs scolaires. Ce partenariat sur 3 ans avec le Réseau Etincelle, vise à accompagner des jeunes pour les aider à trouver leur voie.

Cette année, malgré les conditions, nous avons réussi à animer des stages découvertes.

15
Stages de 3ème

2019 = 26
2018 = 34

23
alternants

2019 = 22
2018 = 29

17
Stages bac+2 +5

2019 = 20
2018 = 25

- **Prévention des risques psychosociaux (RPS)**

Les RPS font partie intégrante des risques professionnels ; ils sont identifiés dans le document unique mis en place dans l'entreprise et régulièrement actualisés lors des réunions du CSSCT. Plusieurs actions ont été mises en place pour prévenir ces risques.

Définition des risques psychosociaux → Quelle est la procédure d'alerte ? → Les interlocuteurs privilégiés

Nos engagements pour 2021-2022

- Etablir un plan d'actions suite aux résultats du dernier Baromètre Social
- Finaliser la politique sociale Groupe

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Juillet 2021

NOS ACTIONS

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

LES PRINCIPES RELATIFS AUX NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

3- Respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.
4- Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
5- Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.
6- Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Nos principes

Le Groupe SIGMA entend s'appuyer sur le dialogue et l'ouverture dans les relations internes. Il respecte le droit de ses collaborateurs de former ou de rejoindre toute organisation représentative de leur choix, qu'il s'agisse notamment de syndicats ou d'organisations de travailleurs, et de s'organiser pour participer à des négociations collectives. Il respecte le rôle et les responsabilités des partenaires sociaux et s'engage à négocier avec eux sur les questions d'intérêt collectif. SIGMA est à l'écoute de ses collaborateurs, notamment grâce à des enquêtes concernant la satisfaction du personnel sur les conditions de travail.

Toute personne travaillant à SIGMA a droit à un environnement de travail qui lui assure santé et sécurité, qu'il s'agisse de bien-être physique, mental ou social.

SIGMA est attaché à proposer les conditions d'un équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Il favorise donc le dialogue et l'écoute entre les collaborateurs et leurs supérieurs hiérarchiques afin d'organiser au mieux le travail en fonction des obligations et des attentes de chacun. Le groupe souhaite proposer un environnement de travail où le bien-être de chacun a sa place et fait l'objet d'une véritable considération.

Nos derniers engagements (COP-2020)

- ☑ Poursuivre la mise en œuvre du plan d'actions issu du précédent Baromètre social.
- ☒ Renforcer l'efficience du système de Gestion des temps et des activités.

NOS ACTIONS

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

LA MISE EN ŒUVRE

- **Les accords**

SIGMA a signé deux accords (accord sur le droit à la déconnexion et un accord sur le télétravail) ayant pour objectif l'amélioration de la qualité de vie au travail afin de contribuer au bien-être et à l'épanouissement de chaque collaborateur.

À travers cela, nous souhaitons permettre à chacun d'évoluer dans un environnement de travail respectueux de l'équilibre entre vie privée/vie professionnelle et dans le respect des durées minimales de repos/congés prévus par les dispositions légales et conventionnelles.

Un nouvel accord télétravail est en cours de validation. Il tient compte de l'expérience vécue lors de l'année passée.

Accord télétravail

38% pratiquent le télétravail

2019 = 35%
2018 = 24%

Accord droit à la déconnexion

13% bénéficient d'un temps partiel

2019 = 13%
2018 = 14%

- **Informer les collaborateurs et favoriser l'expression**

Des temps forts d'échange en présentiel rythment l'année, et le déploiement du réseau social d'entreprise a permis de mieux centraliser l'information, favorisé le travail collaboratif et l'expression des collaborateurs.

- Réunion semestrielle
- Convention annuelle
- Café-échange
- Les 33 mins RH
- Matinales thématiques

Réseau Social Interne : Yammer

106 groupes

Intranet MySIGMA

34 communautés

NOS ACTIONS

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

- **La formation**

Depuis plusieurs années, SIGMA investit dans la formation de ses collaborateurs au-delà de l'obligation légale, maintenant leur employabilité et leur performance.

1474 jours de formation
2019 = 2083
2018 = 1388

72% des personnes formées
2019 = 74%
2018 = 56%

4,3% Investissement formation / Masse salariale
2019 = 5,1%
2018 = 3,8%

- **Le baromètre social**

Notre dernier baromètre social permettant un état des lieux des ressentis des collaborateurs vient d'être réalisé. Le dépouillement est en cours et sera présenté en septembre prochain. Le précédent datant de 2019 avait affiché un taux de participation à 61% et la satisfaction des collaborateurs avait progressé sur de nombreux points depuis le précédant de 2015, nous confortant dans nos efforts de développer un équilibre vie professionnelle / personnelle harmonieux.

89 % Se sentent bien au sein de SIGMA

Considèrent avoir un bon niveau d'autonomie dans leur activité **93 %**

78 % Ont la possibilité de développer leurs compétences

Déclarent avoir un environnement de travail stimulant **76 %**

89 % Considèrent avoir un bon équilibre vie professionnelle et vie personnelle

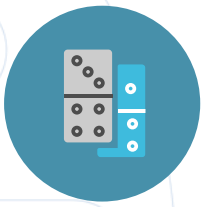
Données de 2019, réactualisation T3 2021

- **Les activités culturelles et sportives**

De nombreuses activités sportives et culturelles sont portées par des collaborateurs et soutenues par la direction de l'entreprise : course à pied, jeux de société, jardinage, massage assis, badminton, pieds-poings, fitness, qi-gong...

Team running

Fitness


Jeux de sociétés

Qi-Gong

Jardinage

Massages

SIGMA s'est vu décerner en 2017 le Trophée de l'entreprise la plus sportive.

ENTREPRISES LES plus SPORTIVES DE FRANCE 1er 2017 ENTREPRISE DE + DE 250 SALARIÉS

NOS ACTIONS

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

- La santé

Addictions : Deux sessions de sensibilisation à l'addictologie ont été proposées aux salariés et animées par un médecin spécialisé en janvier et février 2019. La vidéo de la conférence a également été mise en ligne pour les collaborateurs n'ayant pu être présents.

Droit à la déconnexion : des infographies ainsi qu'un questionnaire ont été diffusés pour identifier les pratiques à risques et partager les bonnes pratiques, avec un effort particulier sur la surcharge informationnelle

- **Les plages horaires de travail**

Les horaires comprennent des plages fixes avec présence obligatoire et des plages horaires variables permettant de concilier les nécessités de service et l'équilibre vie professionnelle /personnelle.

Nos engagements pour 2021-2022

- Mettre en place le nouvel Accord télétravail
- Poursuivre le déploiement de la formation Manager Ressources

L'ENVIRONNEMENT

Juillet 2021

NOS ACTIONS

L'ENVIRONNEMENT

LES PRINCIPES RELATIFS À L'ENVIRONNEMENT

7- Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.
8- Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9- favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

NOS PRINCIPES

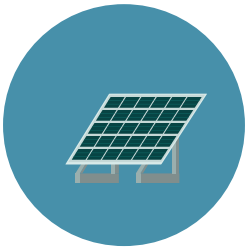
SIGMA respecte l'environnement et cherche à réduire l'impact écologique de son activité. Le Groupe assume la responsabilité de l'impact de ses activités, produits et services sur l'environnement au sens large.

Cet engagement se reflète dans les actions entreprises au quotidien, que ce soit au niveau de nos datacenters, de nos espaces de travail, et de nos déplacements domicile-travail.

Ces trois axes ont été mis en évidence lors de notre premier Bilan Carbone en 2010 comme étant les trois principales sources d'émission de Gaz à effet de serre (GES) pour notre entreprise.

- La prise en compte des critères environnementaux

Conception et rénovation de nos locaux tertiaires



Mise en service de panneaux photovoltaïques sur le toit du siège social : 340 m²
Production 1er semestre 2021 : 36.354 kwh dont 71% en auto consommation

Construction du 3ème datacenter incluant des objectifs de performance énergétique : Power Usage Effectiveness (PUE) et Datacenter Infrastructure Management (DIM)

Eco-conception :
- Green Building
- Projet Perfecto avec l'ADEME
- Numérique Responsable avec Nantes Métropole

Nos derniers engagements (COP-2020)

- ☑ Formaliser la politique environnementale du Groupe en intégrant les cibles de progrès sur les impacts environnementaux entrants et sortants.
- ☑ Favoriser le partage des actions environnementales avec les salariés et les parties prenantes externes.
- ☑ Renforcer les démarches d'écoconception logicielle et les rendre visibles

NOS ACTIONS

LA MISE EN ŒUVRE

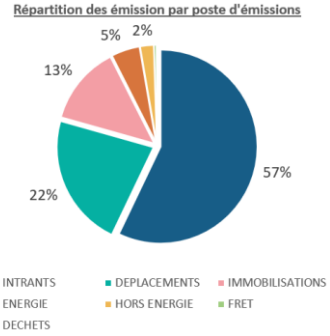
- Réduire les émissions de gaz à effet de serre de 50% d'ici à 2030

Depuis 2013, le Groupe SIGMA est adhérent de l'association des Dirigeants Responsables de l'Ouest qui fédère des chefs d'entreprise des Pays de la Loire et de Bretagne convaincus que la RSE améliore la performance économique de leur entreprise.

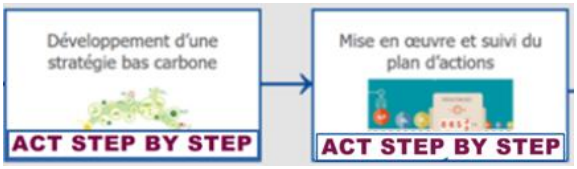
L'association a pour objectif de réduire les émissions de gaz à effet de serre de 50% d'ici à 2030.

6 041 tCO_2e, soit :
- **9,1** tCO_2e/salarié (ETP)
- **91** $kgCO_2e$/k€CA

Parallèlement, SIGMA a renouvelé son Bilan GES et s'en engagé dans une stratégie de transition bas carbone avec un collectif d'une dizaine d'entreprise (programme mené avec le soutien de l'Adème).



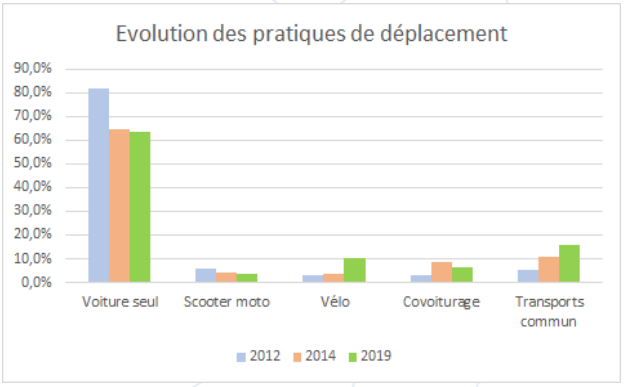
Cette démarche va permettre au Groupe de construire sa stratégie de transition et définir le plan d'actions permettant d'atteindre l'objectif 2030.

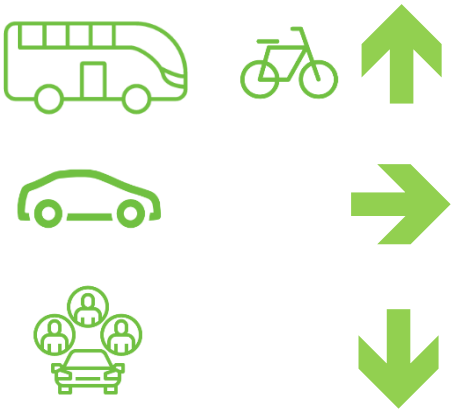


ADEME
Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie

- **Plan de déplacements**

De nombreuses actions de réduction des émissions sont déployées dans le cadre du Plan de Déplacement Inter-Entreprises : télétravail, promotion de l'usage des transports en commun (prise en charge par l'entreprise à hauteur de 70%), covoiturage avec places de parking dédiées. Au fil des années, les pratiques de déplacement évoluent et le taux d'utilisation de la voiture en solo diminue au profit d'autres modes de transports. La prochaine enquête sur les pratiques de déplacement aura lieu à l'automne 2021. Elle devrait faire apparaitre une évolution notable avec l'accentuation de la pratique du télétravail.





NOS ACTIONS

L'ENVIRONNEMENT

- **Gestion et valorisation des déchets**

Depuis 2016, nous avons étendu notre dispositif de gestion des déchets : identification des gisements, tri et collectes spécifiques, sensibilisation. Le dispositif en place permet d'assurer la réduction, la valorisation de nos différents déchets et d'identifier nos prochains axes d'amélioration. La collecte et le recyclage sont assurés par différents acteurs locaux. Nos efforts nous ont permis d'améliorer la part de nos déchets triés et de la porter à 34% au lieu de 20%

34%
Déchets triés et valorisés
20

66%
Déchets non triés
110 m3
(12,1t)

2019 = 176 m3 ou 19,3t
2018 = 165 m3 ou 20,3t

Plastique, polystyrène, verre, métal
1382 kg

2019 = 1510 kg
2018 = 1318 kg

Papier, Carton
3168 kg

2019 = 2376 kg
2018 = 3685 kg

DEEE : écrans, imprimantes...
1560 kg

2019 = 762 kg

- **Consommations électriques**

L'entreprise a entrepris, outre la construction du siège social en 2013, un programme de rénovation de ses bâtiments intégrant la dimension économie d'energie tant au niveau équipements de chauffage/ climatisation qu'éclairage.

D'autre part le pilotage centralisé (GTB) des températures dans les espaces de travail permet d'optimiser les consommations tout en assurant le confort des usagers.

Siège social

42,3
kwh/m²/an

2019 = 54,2
2018 = 55,6

L'amélioration des consommations est essentiellement due à l'effet 'télétravail'

Autres locaux tertiaires

88,2
kwh/m²/an

2019 = 100,1
2018 = 108,9

Nos engagements pour 2021-2022

- Définir les cibles de progrès sur les impacts environnementaux entrants et sortants.
- Renforcer les démarches d'éco-conception logicielle et les rendre visibles.

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Juillet 2021

NOS ACTIONS

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

LES PRINCIPES RELATIFS À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

10- Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

NOS PRINCIPES

SIGMA s'assure de traiter honnêtement ses clients, notamment en transmettant les informations nécessaires sur ses produits et services et en faisant preuve d'ouverture sur les questions qui leur sont liées. La qualité des informations transmises aux différents publics fait partie de la relation de confiance et de transparence que SIGMA souhaite instaurer et faire perdurer.

Ce traitement s'applique aussi à nos fournisseurs, sous-traitants et partenaires. L'action de ces derniers intervient dans la valeur des produits et services et joue un rôle important dans la satisfaction du client. SIGMA exige d'eux qu'ils respectent strictement toutes les dispositions législatives relatives à leurs activités et à leur environnement professionnel. Le Groupe les encourage par ailleurs à s'engager dans une démarche éthique.

Les relations avec ces parties prenantes doivent entretenir une confiance réciproque. Ces décisions reposent sur une évaluation objective de la fiabilité et de l'intégrité du fournisseur ou sous-traitant ainsi que de l'attractivité globale de son offre par rapport à des considérations et objectifs à court et long termes. L'acheteur doit par ailleurs prendre en compte le rôle important qu'il a dans l'écosystème local.

Nos derniers engagements (COP-2020)

- ☑ Définir, formaliser et diffuser la charte éthique des pratiques commerciales.
- ☒ Identifier les salariés exposés aux risques de corruption et aux pratiques anti-concurrentielles, et les former aux règles à suivre.

NOS ACTIONS

LA MISE EN ŒUVRE

- La relation client

Charte de la relation client

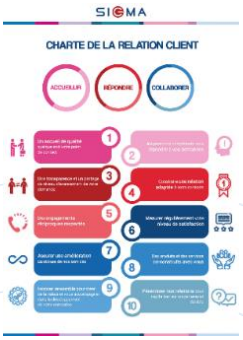
Les équipes dédiées à la relation client se basent sur une Charte de la Relation Client pour le traitement des demandes clients (réclamations, incidents...), le respect des engagements contractuels, la mesure de la satisfaction client. La charte est un élément fondateur définissant les bonnes pratiques de la relation avec le client au sein du Groupe SIGMA pour pérenniser les relations et capitaliser sur un partenariat durable.

Les responsables client

Afin d'augmenter la satisfaction des clients, pérenniser nos relations et développer l'activité de l'entreprise depuis 3 ans, nous avons identifié et formé des responsables clients. Ils sont leurs interlocuteurs privilégiés

La Scorecard

C'est l'outil de mesure et de pilotage de la satisfaction client pour le Groupe SIGMA. Il permet de donner une vision globale de la satisfaction de nos clients à travers 2 temps, le projet et le run. Il permet de comparer différents indicateurs afin de mesurer la satisfaction du client à la suite d'un projet. La Scorecard est publiée chaque trimestre.



- Les achats

Le processus de gestion des achats assure l'équité lors de la consultation et la sélection des fournisseurs. Ce dispositif mis en place depuis 2018 intègre des critères environnementaux, sociaux et sociétaux dans le référencement et l'évaluation de nos fournisseurs.

Volume d'achats 2020 : 22 M€

Volume d'achats 2019 : 20 M€

59 %
des achats avec critères RSE

2019 = 55%
2018 = 22%

Nos engagements pour 2021-2022

- Finaliser et diffuser la charte éthique des pratiques commerciales.
- Construire et déployer la démarche de lutte contre la corruption

LE GROUPE SIGMA

Le Groupe SIGMA est une entreprise de services du numérique, spécialisée dans l'édition de logiciels, l'intégration de solutions digitales sur mesure, l'externalisation de systèmes d'information et les solutions cloud.

Il accompagne la transformation digitale de ses clients et base sa proposition de valeur sur la complémentarité de ses métiers, permettant un accompagnement de bout en bout sur les projets IT de ses clients : travailler en amont sur les enjeux métier, développer en cycle court des micro-services, les héberger dans ses Datacenters ou sur des plateformes Cloud pour accélérer la diffusion des solutions auprès de l'utilisateur final.

Avec cette triple compétence, et depuis plus de 45 ans, nous sommes l'interlocuteur privilégié de nos clients pour les accompagner sur leur métier, dans la durée, et sur l'ensemble du système d'information.

Ensemble, nous construisons des solutions innovantes au service de leur projet.

LE GROUPE SIGMA

Sigma Informatique*
Société du Groupe SIGMA
8 rue Newton CS 84533
44245 La Chapelle-sur Erdre cedex

www.sigma.fr @groupesigma

*société par actions simplifiée au capital de 1 729 600 euros – 872 803 390 RCS Nantes