



Téléphonie



Réseaux



Sécurité



Multimédia

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT **DURABLE**

Communication sur le Progrès – COP

Novembre 2020 – Décembre 2021



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.

TSM Téléconcepts

Siège social et Direction Nationale : 60 chemin de Font Graissan – 06250 MOUGINS

www.teleconcepts.fr – tsm@teleconcepts.fr - Fax +33 (0)4 93 46 48 68

SAS au capital de 425 102,40 euros – SIRET 397 485 616 00031 – 397 485 616 RCS Cannes – N°TVA FR67397485616 – APE 3320D

N° Vert 0 800 103 253

Service commercial

N° Vert 0 800 102 212

SAV 24h/24 7j/7

SOMMAIRE



P3 : Déclaration de soutien continu de notre Président

P4 : Présentation de Téléconcepts

P8 : Les 10 principes du Global Compact et les
17 ODD

P10 : Les actions menées en 2021

P19 : Projet de progrès pour 2022

Déclaration de soutien continu au Global Compact France et ODD de l'ONU

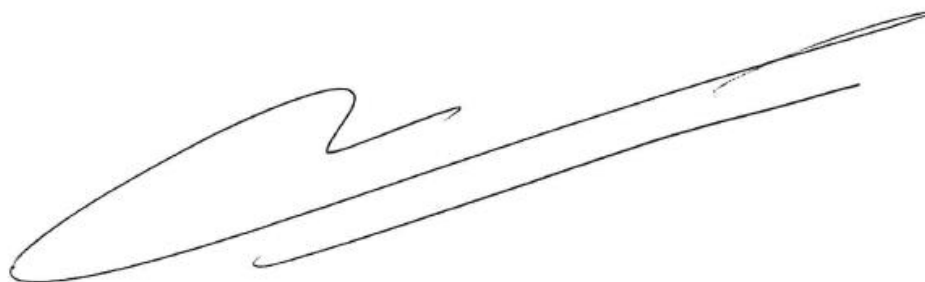
Téléconcepts, adhérente depuis 2018 au Global Compact des Nations Unies, s'approprie les Objectifs de Développement Durable (ODD) en sensibilisant l'ensemble de ses partenaires, collaborateurs, clients et fournisseurs de l'intérêt de ces démarches sociétales.

Egalement membre du « Cercle Azuréen du Global Compact France », Téléconcepts s'enrichie de bonnes pratiques auprès d'autres entreprises ambassadrices permettant de progresser et d'évoluer dans sa stratégie de développement en s'appuyant sur les 10 principes fondamentaux du Global Compact.

De plus dans ce contexte mouvant, Téléconcepts a tenu à mettre en place une réflexion collective au sein de ses équipes avec la création d'un comité de pilotage, l'intégration de nouveaux collaborateurs, l'optimisation de ses consommations et de ses productions tout en progressant sur sa croissance économique et son positionnement National.

C'est dans cet élan dynamique que nous publions aujourd'hui notre 3ème communication sur le progrès et renouvelons notre soutien au Pacte mondial des Nations Unies.

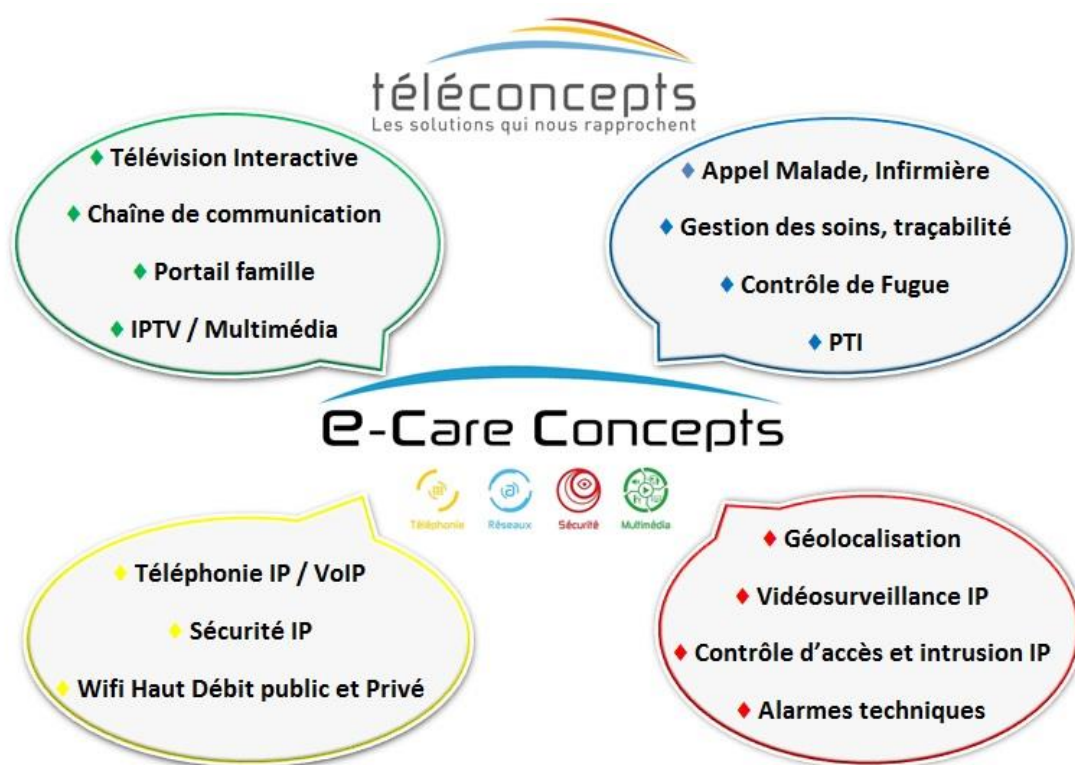
Président Directeur Général,
Business Development and Financing,
Roger MOYA,



Présentation de Téléconcepts

Le métier de Téléconcepts

« **Architecte Intégrateur de Solutions IP Convergentes** », notre métier est dédié aux Réseaux et Applicatifs Intégrés, Signalisation Hospitalière, Contrôle de fugue, Détection de chutes, Géolocalisation, Solution de télémedecine, Téléphonie, WiFi public et privé, Vidéo, Télévision, Multimédia, Sécurité des Biens, des Personnes, des Données informatiques, Accès opérateurs Haut Débit.



Notre force est notre capacité à prendre en compte la spécificité de nos clients : leur organisation, leur projet de développement...

Les aspects économiques sont partis intégrantes de nos propositions : gains de productivité, économies opérationnelles et retour sur investissement. Nous mettons ainsi, en adéquation leur problématique au quotidien, avec les réponses technologiques appropriées.

Savoir faire et expertise

Nos certifications, délivrées par les principaux constructeurs et éditeurs, confirment notre volonté de nous adapter continuellement au marché et de répondre au mieux aux besoins évolutifs des établissements de santé.

Chaque année, nous consacrons **plus de 8% de la masse salariale** à la formation de nos collaborateurs. Notre stratégie, implique un état de veille permanent face à l'évolution des technologies.

Ces expertises certifiées nous permettent à la fois d'auditer, de conseiller, d'installer et de maintenir les solutions et services proposés. Téléconcepts répond ainsi parfaitement aux besoins des entreprises, d'avoir un interlocuteur unique adressant les systèmes de Télécommunication, Réseau, Sécurité, Multimédia.

Notre activité s'opère sur un **partenariat étroit avec les constructeurs** leader pour les solutions au service des entreprises, santé, collectivités et hôtellerie.

Axés sur les technologies IP, les systèmes que nous mettons en œuvre, s'intègrent dans le contenu des réseaux convergents IP et constituent une chaîne logique, homogène et cohérente.

La **progression de 20% par an des clients qui nous font confiance pour la maintenance** de leur système et la part de CA services égale à 52% du CA total atteste de notre démarche qualité et de notre proximité pour satisfaire les besoins quotidiens des entreprises.

Nos clients



L'Expertise

Nous mettons notre expertise au service de nos clients en les conseillant sur les meilleurs choix technologique et en formant nos collaborateurs en permanence.

Le Sens du Client

Placer nos clients au cœur de nos préoccupations fait partie de notre ADN. Nous nous positionnons comme Interlocuteur unique.

L'Engagement

Nous accompagnons chacun de nos clients. Nos offres sont adaptées et nous engage sur notre disponibilité, réactivité, proximité et délais.

NOS VALEURS

Humaine

Nous mettons un point d'honneur à cultiver un esprit d'équipe, respecter les individus, échanger et communiquer, être loyal et honnête.

L'Intégrité

Elle permet de favoriser un environnement de confiance avec l'ensemble de nos partenaires, clients, fournisseurs, collaborateurs et contribue à l'amélioration de nos performances

L'ambition, l'excellence

Nous restons en veille permanente sur les nouvelles technologies, pour nos clients et pour améliorer sans cesse notre stratégie économique, humaine et environnementale.

Carte d'identité

Raison Sociale	TSM Téléconcepts
Date de création	1994
Siège	60, chemin de Font Graissan 06250 MOUGINS
Téléphone (N° vert)	0 800 103 253
Télécopie	04 93 46 48 68
Email	tsm@teleconcepts.fr
Site Web	www.teleconcepts.fr

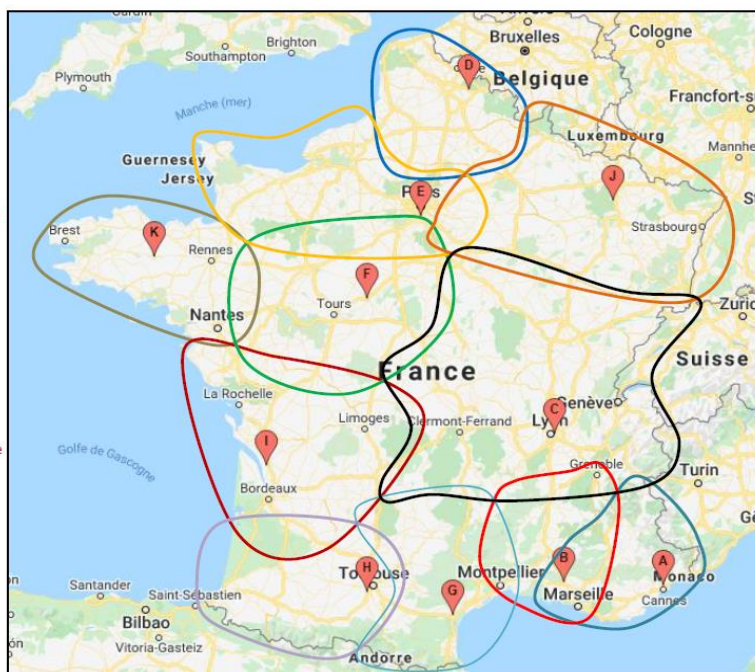
Quelques chiffres

	2020	2021 (bilan en cours de clôture)	Evolution
Chiffre d'affaire 2021	7 283 387€	7 600 000€	↗
Capital	425 102€	425 102€	→
Fonds propres	1 176 590€	1 300 000€	↗
Croissance en 2020	16%	5%	↗
Nombre de collaborateurs	52	63	↗
Formation en heures	4500H	4550H	↗

Nos implantations

Agences Téléconcepts

- A/ Mougins
- B/ Salon de Provence
- C/ Chassieu
- D/ Somain
- E/ Morangis
- F/ Blois
- G/ Narbonne
- H/ Seysses
- I/ St Ciers sur Gironde
- J/ Blénod les Pont à Moussons
- K/ Loudéac



Les 10 principes du Global Compact et les 17 ODD

Les Dix principes du Global Compact demeurent le socle de l'engagement des entreprises envers les Nations Unies et leurs parties prenantes.



Les ODD sont aujourd'hui au coeur de nos actions



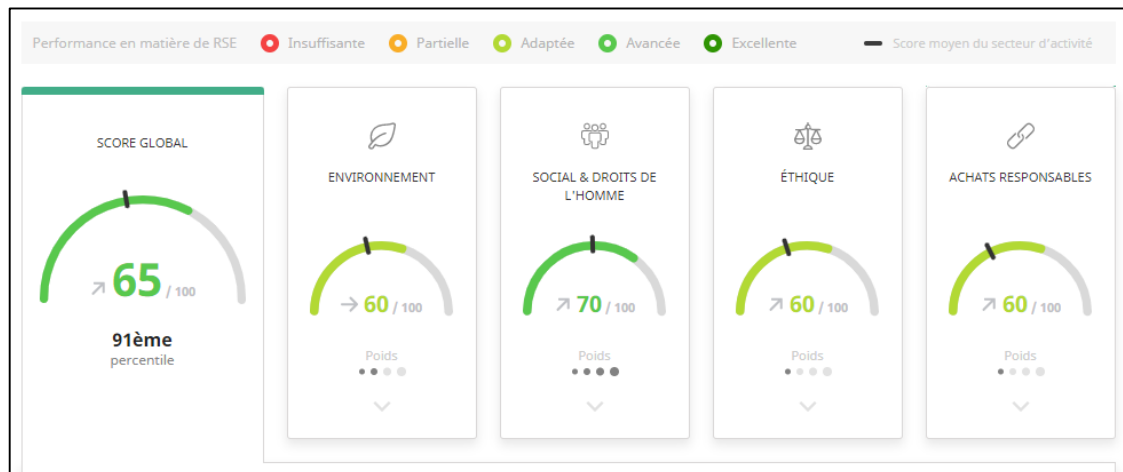
Ci-dessous les **corrélations** entre les **Dix Principes** du Global Compact des Nations Unies et les **17 ODD** des Nations Unies.



Téléconcepts a fait le choix d'intégrer dans son quotidien l'ensemble de ces principes et de ces ODD et de faire évaluer ses progrès par un organisme externe

ecovadis

En date du 16 décembre 2021, Téléconcepts a reçu une médaille d'argent confirmant un réel engagement dans une démarche RSE toujours plus performante.



Les actions menées en 2021



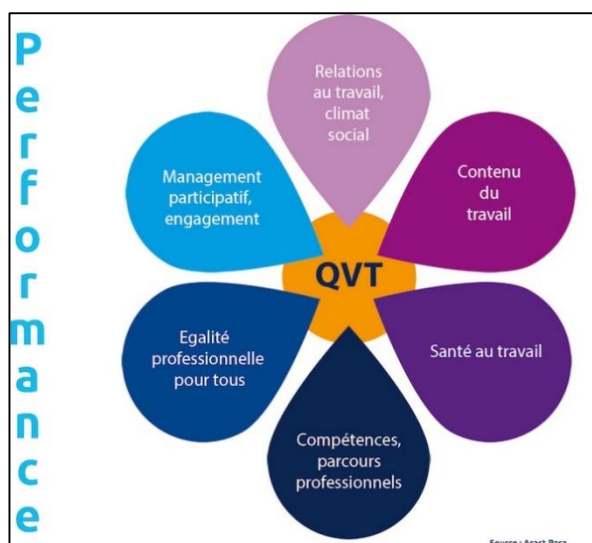
Téléconcepts s'engage à respecter :

- l'ensemble des articles de la **déclaration universelle des droits de l'homme** adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 10 décembre 1948
- les **Principes Directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme**.



Mise en place d'un **comité de pilotage QVT**
(Qualité de vie au travail)

Ce comité est constitué de différents collaborateurs représentant l'ensemble des différents services de l'entreprise, il permettra d'élaborer différentes actions pour garantir la protection de la santé de nos collaborateurs et leur bien être tout en garantissant une pérennité économique pour Téléconcepts.



Mise en place de petits déjeuners mensuel permettant l'échange et de recréer de la cohésion d'équipe. Avec des produits fait maison.

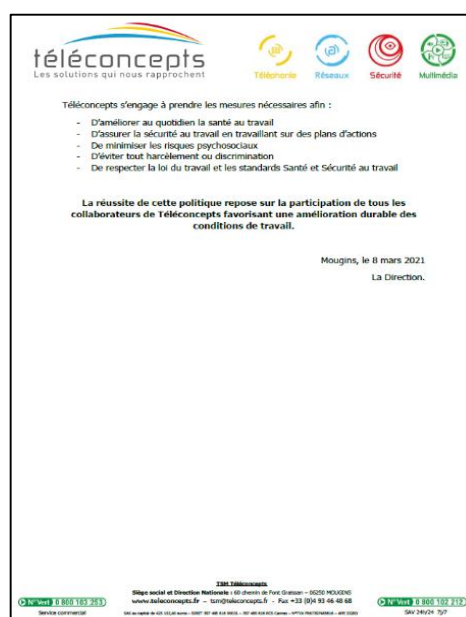
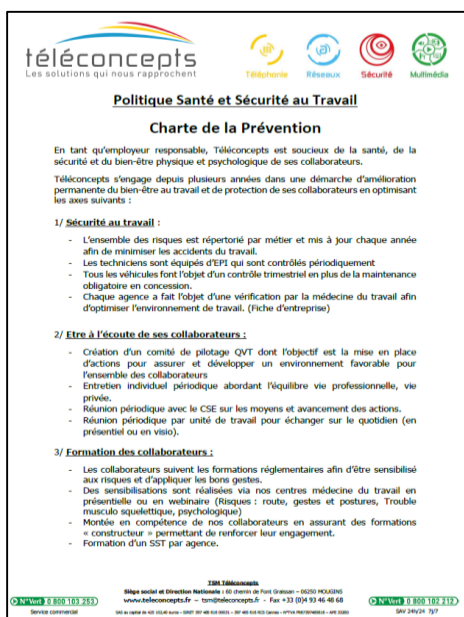




Suite aux entretiens annuels et attentes, recherche de nouveaux locaux autour de Toulouse pour répondre à l'accroissement du nombre de collaborateurs. Validation du choix des locaux avec l'ensemble de l'équipe qui permet de répondre à leurs attentes en terme d'espace, de parking, d'accessibilité, de luminosité, de modernisme et de rayonnement client. Choix collectif, esprit d'équipe.



Création d'une charte de prévention (Santé et sécurité)



Cette charte a été établie dans le but d'impliquer chaque collaborateur dans une réflexion collective et de mettre en place les moyens nécessaires pour :

- Garantir à chacun la sécurité dans son poste de travail
- Garantir une écoute et un échange permanent entre les collaborateurs avec la mise en place d'actions constructives pour tous.
- Garantir la montée en compétence de l'ensemble de nos collaborateurs.

Mise en place du télétravail partiel pour une amélioration des conditions de travail

MISE EN PLACE DU TELETRAVAIL	
<p>Article L1222-11 <small>issu de l'ordonnance n°1043 du 22 septembre 2017 - art. 13</small></p> <p>En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés.</p>	
<p>Nom du Collaborateur</p> <p>Télétravail à compter du :</p> <p>Poste occupé</p> <p>Jours de télétravail (*)</p>	<p>Durée du télétravail Nous rappelons que cette organisation est mise en place afin de garantir la protection des salariés face à l'épidémie COVID 19, de ce fait le recours au télétravail sera possible durant toute cette crise sanitaire et ce à partir du 02/11/2020.</p> <p>Téléconcepts mettra fin au télétravail en cas de problématiques organisationnelles et dès qu'elle en jugera nécessaire vis-à-vis de l'évolution de la COVID 19.</p> <p>Obligations du salarié</p> <p>g/ Condition de travail Le salarié n'a pas d'activités personnelles et/ou familiales, comme la garde d'enfant, dans les créneaux horaires de télétravail. Il se consacre exclusivement à son activité professionnelle. Il exerce son activité professionnelle dans les conditions identiques au travail au sein des locaux de Téléconcepts, notamment en matière de concentration et de bruit.</p> <p>h/ Contrôle du temps de travail Le salarié doit effectuer le nombre d'heures prévues par son contrat de travail. Le salarié devra se connecter au système informatique au début de la journée et se déconnecter à la fin de celle-ci ainsi que pendant les pauses. Le télétravail devra être indiqué sur le planning de notre ERP, WIPSOIS. Un suivi hebdomadaire des actions en cours sera effectué lors du présentiel en agence.</p> <p>i/ Plages horaires pendant lesquelles l'employeur peut contacter le salarié Le salarié devra être joignable aux horaires de travail habituels.</p> <p>j/ Protection des données Le salarié s'engage à respecter les règles établies par Téléconcepts concernant la confidentialité et la protection des données personnelles qu'il traite dans le cadre de ses missions.</p> <p>k/ Arrêt de travail Le salarié faisant l'objet d'un arrêt de travail prescrit par un médecin informe son supérieur hiérarchique dans les mêmes délais et conditions que les salariés effectuant leur activité dans les locaux de Téléconcepts.</p> <p>l/ Contrat de travail L'ensemble des conditions énoncées dans le contrat de travail reste les mêmes.</p>

- Economie trajet domicile/agence
- Gain de temps et de fatigue pour les collaborateurs habitant loin des agences
- Sur certains postes une meilleure productivité car moins de pollution externe permanente (téléphone, flux collaborateur, interruption permanente, etc...)
- Diminution du stress pour plusieurs collaborateurs (environnement, place de parking,)
- Permet également pour certains un meilleur équilibre temps vie privée/vie professionnelle

Réorganisation des roulements d'astreinte afin de réaliser 1 semaine d'astreinte par mois par collaborateur. Optimisation du temps de travail et rééquilibrage vie privé/vie professionnelle





Remplacement de notre flotte de véhicule en corrélation avec les attentes de nos collaborateurs. Afin de répondre à l'inconfort dû aux bruits des anciens fourgons, nous avons réalisé une étude comparative et avons su trouver une réponse favorable pour améliorer les conditions de nos collaborateurs.



Réalisation de travaux importants au sein du siège pour optimiser :
- l'espace du service administratif et offrir un meilleur confort de travail.
- Création d'un réel espace de travail pour notre magasinier



Fourniture de vêtements de travail répondant aux attentes de nos collaborateurs aussi bien pour l'été, que l'hiver.



Téléconcepts s'inscrit dans une démarche gagnant/gagnant.





Téléconcepts s'engage à respecter :

- Les conventions fondamentales de l'OIT et en particulier l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire, l'abolition effective du travail des enfants, l'élimination de la discrimination dans l'emploi et la profession.

Aujourd'hui Téléconcepts dépend des conventions collectives régionales de la métallurgie qui sont les plus protectrices pour les salariés.

Téléconcepts n'applique aucune discrimination basée sur le genre, l'âge ou tout autre motif lors de la collaboration avec les employés.

Nous nous engageons au quotidien auprès de nos collaborateurs en cherchant à améliorer en permanence la qualité de vie au travail.

Contribuer au maintien et au développement de l'emploi dans la société est un axe clé.



Recrutement de nouveaux collaborateurs avec une attention particulière pour les **jeunes** et les **personnes handicapées**.

Cette année sur l'ensemble de nos recrutements, la majorité sont des personnes de moins de 25 ans en CDI ou en apprentissage.

Nous avons mis en place un réel plan d'intégration de nos nouveaux collaborateurs avec la mise en place de contrat de professionnalisation expérimental permettant la montée en compétence via un cursus de formation longue durée spécifique à notre métier et savoir-faire et une transmission de nos seniors.

Egalement avec l'AGEFIPH, nous avons réussi à attirer Des profils RQTH et à mettre en place les équipements nécessaires pour leur bien-être au quotidien.

	2020	2021	Evolution
Moins de 25 ans	2	6	↗
25 / 34 ans	10	10	→
35 / 44 ans	16	17	↗
45 / 54 ans	17	20	↗
+ 55 ans	8	10	↗







ENVIRONNEMENT

Téléconcepts s'est fixée comme but d'être une entreprise citoyenne qui vise à participer à une démarche d'un développement durable en économisant les ressources naturelles et en réduisant l'impact résiduel que ce soit en termes d'émissions, d'effluents ou de déchets de l'ensemble de ses activités afin de préserver le milieu naturel.

Nous allons tenter de conserver les ressources pour les générations futures et de minimiser voire éliminer les effets négatifs de nos activités sur l'environnement ainsi que les risques pouvant être associés à nos produits, services et activités.

Maitrise de nos frais de fonctionnement, eau, électricité, impressions malgré l'ouverture et l'augmentation de nos collaborateurs.

	2020	2021	Evolution
	43	51	↗
	10	12	↗

Optimisation de nos achats qui se voit sur notre bilan comptable avec une augmentation de notre CA mais une diminution de nos achats. Une réelle volonté d'acheter mieux.

	2020	2021 <i>(bilan en cours de clôture)</i>	Evolution
CA	7 283 387€	7 600 000€	↗
Montant Achat	2 944 643€	2 642 336€	↘

Renouvellement de notre parc automobile avec délivrance des certificats Qualité de l'Air, CRIT'Air 2 et 1 (véhicule hybride)



Mise en place d'une gestion des stocks informatisée pour optimiser nos achats sur l'ensemble de nos agences. Cela nous permet d'optimiser géographiquement les livraisons de nos fournisseurs et de les diminuer.

Optimisation de nos devis clients avec proposition dès que possible d'un échange standard des équipements via des partenaires engagés dans la démarche GREEN
Recherche de gain économique et de délai via des propositions d'équipements reconditionnés

Augmentation du recyclage des équipements technologiques en fin de vie grâce à notre partenaire ITANCIA engagée depuis plusieurs années dans une réelle démarche RSE et environnementale.

Cela nous permet également de maitiser les stocks morts et de revaloriser ses équipements pour une seconde vie.



Suppression des bonbonnes en plastique (fontaine) dans l'ensemble de nos agences et des gobelets en plastique avec la fourniture et l'achat de gourde thermostaté pour chaque collaborateur



Reflexion sur l'empreinte carbone et les solutions pour les diminuer lors d'un événement réalisé par le Cercle Azuréen Global Compact le 07/07/2021.

A l'initiative de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, le dispositif « Fonds RESPIR » réunit propriétaires forestiers et financeurs publics et privés dans le cadre de la préservation des espaces forestiers régionaux. Son objectif consiste à financer un large panel de projets pérennes. Les plans de financement sont optimisés à travers le programme 3 millions d'arbres complété par une part émanant d'acteurs économiques souhaitant s'engager dans la transition écologique pour l'avenir de la forêt régionale, l'adaptation au changement climatique et la séquestration de carbone.



Depuis plusieurs années nous nous engageons dans une démarche d'amélioration permanente pour minimiser notre impact sur l'environnement et réaliser des petites démarches au quotidien pour sensibiliser l'ensemble de nos partenaires

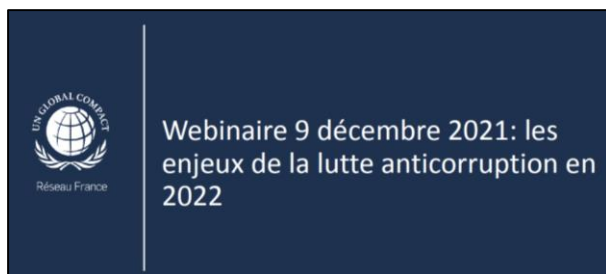


Téléconcepts refuse la corruption sous toutes ses formes directes et indirectes et affirme sa politique zéro tolérance.

C'est essentiellement au sein de notre service commercial que les risques se situent, c'est pour cela que nous demandons à nos collaborateurs, une intégrité, honnêteté, transparence dans l'exécution des activités liées à leur travail.



Cette année nous avons suivi un webinaire d'information autour de la corruption afin de savoir quels sont les actions à mener pour garder la maîtrise du sujet dans le cadre de notre expansion.



Nous avons commencé à reprendre notre règlement intérieur en y intégrant un chapitre « Code de conduite » pour permettre à nos collaborateurs de prendre conscience de l'importance du respect au quotidien d'une de nos valeurs, l'intégrité.

Toutes ces actions au quotidien permettent une croissance économique permanente et la société Téléconcepts se voit récompensée par la Banque de France avec une cotation financière

Excellente +



8/ Projets de progrès pour 2022

Téléconcepts poursuit ses actions dans le respect de ses valeurs et de son engagement à respecter les 10 principes du Global Compact et les 17 ODD.

Nos objectifs s'inscrivent dans la continuité des projets mis en place :

- Formaliser un code de conduite à la taille de notre entreprise pour lutter contre la corruption et nommer suite concertation avec IRP un lanceur d'alerte.
- Maitriser nos consommations et œuvrer pour l'environnement dans nos décisions stratégiques.
- Continuer à maintenir une équipe soudée en mettant en place des actions favorables à la QVT.
- Se retrouver physiquement autour d'évènements pour garder le lien.
- Œuvrer pour des actions citoyennes répondant aux critères de la santé, la sécurité et l'écologie.
- Mettre en place des actions de sensibilisation.

