

RAPPORT RSE
2021
NUMEN SERVICES



1 Les engagements de Numen Services

1.1. Numen Services est adhérent au Pacte Mondial



Numen Services poursuit le déploiement de sa démarche de Développement Durable, démarche initiée en 2008 et bâtie sur le référentiel SD 21000 de l'AFNOR. La stratégie globale de notre société intègre des enjeux sociétaux, économiques et environnementaux.

Numen Services a adhéré en avril 2009 au Pacte mondial de l'ONU qui rassemble, sur la base de l'engagement volontaire, les entreprises, les organismes des Nations unies, le monde du travail et la société civile autour de dix principes universels relatifs aux droits de l'Homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Numen Services partage régulièrement les dix principes de la charte avec ses collaborateurs et partenaires. La notion de responsabilité sociale et environnementale est ainsi diffusée au sein de l'entreprise, mais aussi en amont et en aval de son périmètre, vers ses clients, ses fournisseurs et l'ensemble de ses parties prenantes.

La direction de Numen Services s'engage de manière permanente à respecter le Pacte mondial des Nations Unies et ses dix principes.

LES DIX PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT DES NATIONS UNIES

- 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
- ENVIRONNEMENT**
 - 7 Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à 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

Les Dix Principes du Global Compact des Nations Unies sont dérivés de : la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement et la Convention des Nations Unies contre la corruption.

1.2. Numen Services est signataire de la Charte de la Diversité



La signature de la Charte de la diversité incarne l'engagement de l'organisation au plus haut niveau. Articulée autour de 6 articles, la Charte guide les organisations pour déployer des actions concrètes et progresser par des pratiques innovantes.

Au-delà de la gestion des Ressources Humaines, la diversité irrigue toutes les activités de l'organisation en associant l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires. Faisant du management inclusif et respectueux des différences individuelles un levier de cohésion et de bien-être au travail, la diversité est source de performance économique et sociale.

Fédératrice, la Charte de la diversité encourage Numen Services à s'engager et à impliquer l'ensemble de son écosystème afin de contribuer à la richesse de la Société.

Par la signature de la Charte de la Diversité, Numen Services s'engage à :

- Sensibiliser et former ses dirigeants et managers impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières, puis progressivement l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité
- Promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes dans tous les actes de management et de décision de l'entreprise ou de l'organisation, et en particulier dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines.
- Favoriser la représentation de la diversité de la société française dans toutes ses différences et ses richesses, les composantes culturelle, ethnique et sociale, au sein des effectifs et à tous les niveaux de responsabilité.
- Communiquer sur notre engagement auprès de l'ensemble de nos collaborateurs ainsi que de nos clients, partenaires et fournisseurs, afin de les encourager au respect et au déploiement de ces principes.
- Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue social avec les représentants du personnel.
- Evaluer régulièrement les progrès réalisés, informer en interne comme en externe des résultats pratiques résultant de la mise en œuvre de nos engagements.

1.3. Numen Services applique une charte éthique

Acteur majeur dans le secteur de la gestion de la relation client, Numen Services construit sa réussite dans le respect de valeurs positives et fédératrices.

Nos valeurs nous permettent de progresser de façon permanente et d'établir une relation de confiance avec nos clients, nos fournisseurs, nos collaborateurs et les collectivités locales. Notre volonté d'efficacité et de professionnalisme guide notre action dans le plus grand respect de nos engagements vis-à-vis de tous.

Cet état d'esprit optimiste et volontaire forge notre volonté de fonder un modèle d'entreprise responsable. Cette charte est une référence à laquelle chacun dans la société doit se référer et se conformer au quotidien.

Cette charte éthique concerne les modèles humain, éthique et économique.

- Modèle humain
 - Respect des valeurs humaines fondamentales
 - Encouragement à la formation et à la promotion
 - Engagement professionnel et esprit d'équipe
- Un modèle éthique
 - Respect de la légalité
 - Sauvegarde de l'environnement
 - Intégrité et fiabilité
 - Neutralité et indépendance
 - Loyauté et transparence
 - Confidentialité
- Un modèle économique
 - Professionnalisme
 - Savoir-faire et innovation
 - Performance et croissance

L'atteinte de l'ensemble de ces objectifs se réalise dans le respect des engagements et de valeurs de Numen Services.

1.4. Numen Services défend des relations éthiques avec ses fournisseurs

Les valeurs de Numen Services nous permettent de progresser de façon permanente et d'établir une relation de confiance avec nos clients, nos fournisseurs, nos collaborateurs et les collectivités locales. Notre volonté d'efficacité et de professionnalisme guide notre action dans le plus grand respect de nos engagements vis-à-vis de tous.

Cet état d'esprit optimiste et volontaire forge notre volonté de fonder un modèle d'entreprise responsable.

Nous attendons de tous nos fournisseurs qu'ils nous accompagnent pour remplir cet engagement en soutenant activement et en respectant nos valeurs et nos principes dans leurs propres pratiques professionnelles. Notre charte éthique fournisseur décrit les éléments clés que nous jugeons pertinent et s'applique à tous les fournisseurs auxquels Numen Services fait appel.

- Intégrité et conduite professionnelle

Numen Services considère l'intégrité et la fiabilité dans ses relations avec tous ses partenaires comme des conditions essentielles à un commerce viable. Nos éléments clés en matière d'intégrité et de conduite professionnelles sont :

 - De soutenir un environnement professionnel ouvert, juste et compétitif.
 - De respecter toute loi ou règle en vigueur dans ce domaine.
 - Toute information professionnelle, commerciale et financière concernant Numen Services et ses partenaires commerciaux doit être traitée en toute confidentialité et ne doit pas être divulguée à une tierce partie.
 - Aucun conflit d'intérêt ne doit entraver le bon déroulement de nos affaires.
 - Il serait inacceptable qu'un cadeau ou récompense vienne influencer nos affaires ou nos décisions.
- Droits de l'homme

Numen Services embrasse les valeurs présentes dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et les Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail qui reposent sur le respect de la dignité de l'individu sans aucune discrimination. Nos éléments clés concernant le respect des droits de l'homme chez nos fournisseurs sont :

- Les conditions de travail doivent inclure la sécurité dans les pratiques professionnelles et assurer la santé des collaborateurs au travail.
- Les collaborateurs doivent être traités équitablement en matière d'heures de travail, de congé périodique et de rémunération pour le travail effectué.
- Il convient de tenir compte des négociations menant à des accords collectifs.
- Les collaborateurs sont sélectionnés sur base du principe d'égalité des chances sans distinction quant à la race, la couleur de peau, le sexe, la religion, l'affiliation ou l'origine.
- Il est interdit de pratiquer le travail forcé, non rémunéré ou d'employer des enfants. Il est obligatoire de respecter les normes de l'Organisation Internationale du Travail.

- Environnement

Numen Services s'efforce de respecter au mieux l'environnement et d'être en accord avec les réglementations environnementales et autres qui s'appliquent à ses opérations dans une zone géographique donnée. Nos éléments clés en matière de respect de l'environnement sont :

- La production et les méthodes de chaîne logistique ont été conçues afin de rentabiliser au mieux les ressources disponibles et de minimiser l'impact sur l'environnement.
- Nos fournisseurs doivent faire preuve d'une plus grande responsabilité environnementale et promouvoir le développement et la diffusion de technologies vertes.

- Communication

Numen Services attend de ses fournisseurs qu'ils l'aident à mettre en oeuvre les éléments mentionnés ci-dessus en les incorporant dans leurs propres pratiques professionnelles. Il serait appréciable que nos fournisseurs effectuent toutes les démarches nécessaires afin d'assurer que les éléments clés de la Charte des fournisseurs soient communiqués à leurs collaborateurs. Ils devront également s'assurer que leurs propres fournisseurs respectent les éléments clés de la Charte.

- Conformité

Numen Services attend de ses fournisseurs qu'ils respectent et adhèrent aux éléments clés de la Charte Ethique Fournisseurs et s'assure du comportement de ses fournisseurs dans ce domaine.

Numen Services privilégie une approche d'amélioration continue afin que ses fournisseurs remplissent au mieux les conditions clés de la Charte Ethique Fournisseurs. En cas de non-respect de ces conditions, Numen Services et ses fournisseurs trouveront le moyen de remédier au problème.

Dans le cas où aucune garantie n'est fournie ou que des mesures ne sont pas prises, Numen Services pourrait décider de mettre fin à sa collaboration avec le fournisseur.

2 La politique RSE de Numen Services

Numen Services a engagé depuis plusieurs années des démarches visant réduire son impact sur l'environnement. Nos parties prenantes, clients, collaborateurs, concurrents, sont de plus en plus en demande d'engagement sur des problématiques de développement durables.

Du fait de la volonté du Directoire du Numen et s'inscrivant dans la continuité des actions déjà mises en œuvre, Numen Services s'engage dans une démarche RSE avec le label LUCIE26000, qui est une approche alignée sur l'ISO26000.



2.1. Gouvernance responsable, transparence

Deux axes sont privilégiés par Numen Services :

- Intégrer la démarche RSE à la stratégie globale

Les enjeux RSE sont intégrés à la stratégie globale de plusieurs façons :

- Adhésion au Pacte Mondial au niveau Groupe et respect des dix principes
- Un service Gouvernance directement rattaché au directoire a été créé au niveau du Groupe
- Les sujets et les enjeux de la RSE sont formalisés dans les revues de direction QSE (tri des déchets, écoute du climat social avec des indicateurs tels que le turnover, l'absentéisme) et inscrits dans la politique QSE de Numen Services.
- Implication de nos collaborateurs dans la démarche en communiquant sur la démarche et les engagements (Global Compact, Label imprim'Vert, label Lucie, ...)

- Garantir les conditions d'une gouvernance responsable

Le Groupe Numen est un groupe à actionnariat familial.

Numen Services est détenue à 100% par Numen SA, une société à Directoire et Conseil de surveillance.

Le Conseil de surveillance exerce un contrôle permanent de la gestion du Directoire. A ce titre, il peut, à toute époque de l'année, opérer les vérifications et contrôles qu'il juge opportuns et se faire communiquer les documents qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission. Une fois par trimestre au moins, il entend un rapport du Directoire sur la gestion de la Société. Il est composé d'actionnaires et d'administrateur indépendant.

La Société est dirigée par un Directoire qui exerce ses fonctions sous le contrôle du Conseil de Surveillance. Le Directoire est composé de deux membres au moins et de cinq membres au plus. Les membres du Directoire sont obligatoirement des personnes physiques, qui peuvent être choisis en dehors des actionnaires et même parmi le personnel salarié de la Société.

Le Directoire est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la Société ; il les exerce dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux expressément attribués par la loi au Conseil de Surveillance et aux assemblées d'actionnaires.

2.2. Respect des individus

Numen Services embrasse les valeurs présentes dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et les Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail qui reposent sur le respect de la dignité de l'individu sans aucune discrimination. Nos éléments clés concernant les droits de l'homme sont :

- Les conditions de travail doivent inclure la sécurité dans les pratiques professionnelles et assurer la santé des collaborateurs au travail.
- Les collaborateurs doivent être traités équitablement en matière d'heures de travail, de congé périodique et de rémunération pour le travail effectué.
- Il convient de tenir compte des négociations menant à des accords collectifs.
- Les collaborateurs sont sélectionnés sur base du principe d'égalité des chances sans distinction quant à la race, la couleur de peau, le sexe, la religion, l'affiliation ou l'origine.
- Il est interdit de pratiquer le travail forcé, non rémunéré ou d'employer des enfants. Il est obligatoire de respecter les normes de l'Organisation Internationale du Travail.

Adhérent à la charte de la diversité, Numen Services encourage la diversité et l'égalité des chances tout au long du parcours du salarié et notamment lors du recrutement en étant vigilant sur les critères de recrutement figurant dans ses offres d'emploi. Les engagements pris en signant la charte de la diversité sont respectés. Numen Services vise à développer un management respectueux des différences.

- Au sein de la gouvernance, il y a 3 membres composant le conseil de surveillance dont 2 femmes. 3 membres composent le directoire dont 1 femme.
- 24% du collège cadre de Numen Services est féminin.
- Les collaborateurs sont sensibilisés par le biais de formations internes à la non-discrimination, les managers le sont à la non-discrimination lors des recrutements.
- Numen Services met en œuvre des plans d'actions pour favoriser l'accès au travail pour les personnes handicapées par :
 - L'incitation du recrutement de personnes handicapées en intégrant dans nos procédures de recrutement l'ouverture systématique des postes aux personnes handicapées, en vérifiant, selon le poste, l'adéquation avec le handicap déclaré
 - L'intégration des personnes handicapées lors des missions d'intérim. Des chartes d'engagement mutuel entre Numen Services et nos sociétés d'intérim ont été conclues : elles définissent les rôles et engagement de chaque partie
 - Le développement des travaux de sous-traitance auprès d'ESAT/EA. Nous avons ainsi pu confier l'entretien des espaces verts, la fourniture de plateaux repas, certaines prestations de mises sous pli à des ESAT ou EA locales. Nous travaillons également avec l'Association des Paralysés de France qui nous propose des ressources pour développer notre activité de numérisation.
- Par ailleurs, la mise en place d'un Plan Senior sous forme d'un accord signé pour 3 ans favorise le recrutement des salariés de plus de 50 ans.

Enfin, la protection des données des collaborateurs est un sujet pris en compte. Dans le cadre de sa mise en conformité au RGPD, Numen Services a mis en place :

- La nomination d'un Délégué à la Protection des Données (DPD),
- Une analyse de risque du type PIA (Private Impact Assessment) outil fourni par la CNIL,
- La nomination d'un Délégué à la Protection des Données (DPD)
- La prise en compte de la sécurisation de la donnée personnelle dès la conception,
- La tenue d'un registre des traitements, contenant :
 - Les noms et coordonnées des divers acteurs,
 - La finalité des traitements,
 - Catégorisation de la donnée,
 - Lien vers le PIA,
 - Lien vers les documentations techniques expliquant les processus de sécurisation, organisationnels et techniques,
 - Processus d'alerting en cas de violation de la donnée,
 - Durée de conservation,
 - Lieu d'hébergement.
 - Processus de modification/suppression de la donnée,

2.3. Qualité de vie au travail

Numen Services a pour objectif de développer des relations et des conditions de travail responsables.

Numen Services embrasse les valeurs présentes dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et les Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail qui reposent sur le respect de la dignité de l'individu sans aucune discrimination. Nos actions reposent sur les points suivants :

- Les conditions de travail doivent inclure la sécurité dans les pratiques professionnelles et assurer la santé des collaborateurs au travail.
- Les collaborateurs doivent être traités équitablement en matière d'heures de travail, de congé périodique et de rémunération pour le travail effectué.
- Il convient de tenir compte des négociations menant à des accords collectifs.
- Les collaborateurs sont sélectionnés sur base du principe d'égalité des chances sans distinction quant à la race, la couleur de peau, le sexe, la religion, l'affiliation ou l'origine.
- Il est interdit de pratiquer le travail forcé, non rémunéré ou d'employer des enfants. Il est obligatoire de respecter les normes de l'Organisation Internationale du Travail.

Par ailleurs, Numen Services est engagé dans l'animation d'un projet Qualité de Vie au Travail. Notre projet Performances 2021 s'articule sur plusieurs projets :

- Les ateliers "Qualité de Vie au travail" (QVT)
- L'intervention de professionnels de santé (Opticien consultation gratuite sur site)
- Conférence sur la communication non violente
- Cohésion managériale, manager en situation de changement (5 sessions)

Enfin, Numen Services met en place des actions qui permettent de :

- Contribuer à la création d'emplois pérennes

Numen Services accompagne ses collaborateurs tout au long de leur parcours et s'assure de leur bonne intégration. Les femmes et les hommes qui composent nos équipes constituent une ressource précieuse que nous avons à cœur de guider dans leur progression et leur réussite.

Numen Services développe la polyvalence sur les différents postes lorsque cela est possible et favorise la progression et la mobilité internes.

- Créer les conditions du dialogue social sous toutes ses formes

Les membres du CHSCT et CE sont systématiquement consultés pour tout projet d'organisation ou de réorganisation d'entreprise. Numen Services rencontre les instances tous les mois.

Numen Services a pour objectif de conclure systématiquement un accord (d'entreprise, méthode) plutôt que recourir à une décision unilatérale de l'employeur. Numen Services entretient un dialogue social de proximité et de bonne qualité.

Plus de la moitié de nos collaborateurs sont représentés par une organisation syndicale.

- Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs

Numen Services est soucieux de la santé et sécurité de ses collaborateurs. Nous réalisons des audits Hygiène Sécurité Environnement afin de mesurer les pratiques, de relever des zones à risques et améliorer ses standards.

Afin de favoriser un bon équilibre vie professionnelle-vie personnelle, Numen Services a mis en place des accords encadrant le télétravail ainsi que le droit à la déconnexion, appuyé par une charte de la bonne utilisation de la messagerie électronique.

Par ailleurs, Numen Services collabore étroitement avec la médecine du travail et son ergonome pour améliorer les conditions de travail des salariés, notamment handicapés (aménagement d'horaires, chaises spécifiques...)

- Développer les compétences de tous les collaborateurs

Nous formons nos collaborateurs via une politique de formation déclinée et un abondement annuel au budget formation. Chaque année 50 à 70% des collaborateurs sont formés.

Numen Services accompagne et prend en partie en charge les VAE et bilans de compétence pour les collaborateurs qui le souhaitent. La société accompagne individuellement chaque collaborateur dans l'utilisation personnelle de son CPF.

- Assurer un système de rémunération équitable et transparent

Numen Services a mis en place une commission de contrôle égalité hommes/femmes avec des indicateurs de suivi et plan d'actions.

2.4. Protection de la nature

Numen Services s'engage en faveur d'une production respectueuse de l'environnement. Les produits sont développés et mis en œuvre avec l'impact sur l'environnement aussi faible qu'il est raisonnablement possible. Les matières privilégiant l'amélioration de l'environnement tant en termes d'utilisation que de recyclage, sont favorisés et proposés aux clients.

Dans sa démarche de préservation de l'environnement, Numen Services privilégie quatre axes :

- Eco-concevoir les produits, activités et services

Numen Services propose des solutions éco-responsables à ses clients comme l'utilisation de papier recyclé pour l'édition des documents sortants.

- Minimiser les consommations de ressources

Une consommation non contrôlée de nos ressources ou une politique laxiste de traitement de nos déchets ont un vaste effet négatif sur l'ensemble de notre milieu naturel local et sur nos ressources naturelles globales.

Le tri et la valorisation des déchets font partie de la politique de Numen Services depuis de nombreuses années :

- Récupération et traitement associé de l'intégralité des cartouches de toners utilisées par nos imprimantes bureautiques et de production.
- Tri et valorisation de tous les déchets : papiers, cartons, plastiques, palettes...
- Mise en place d'un système de récupération des piles usagées (point de collecte et récupération par un organisme agréé) pour l'ensemble des collaborateurs.
- Revue du contrat de valorisation des déchets en 2012 et mise en place d'un tri sélectif plus fin.

Par ailleurs conformément aux recommandations du WWF, le groupe NUMEN a signé un contrat avec les Joyeux Recycleurs afin de valoriser également ses déchets hors production. Tous les collaborateurs sont sensibilisés aux enjeux et invités à contribuer à la démarche.

Grâce à un meilleur tri, au total, c'est plus de 94% de déchets valorisés en 2019, 96% en 2020. Nous avons l'ambition de continuer à progresser encore cette année.

Numen Services a mis en place la virtualisation de ses serveurs. Le taux de serveur virtuel est de 90%.

Des travaux d'isolation et de rénovation de toiture ont été réalisés début 2011 afin d'améliorer notre bilan énergétique.

En 2012, les climatisations de la salle serveur ont été renouvelées pour des modèles 13% plus économique.

En 2013, un nouveau chantier de renouvellement des climatisations est lancé.

En 2018, le changement de l'ensemble des fenêtres afin de réduire la déperdition d'énergie.

En 2019, le changement des éclairages néons par des éclairages LED a été effectué.

- Limiter au maximum les pollutions et nuisances de tous types

Numen Services utilise des matières premières labellisées ou produites dans des conditions limitant les impacts environnementaux :

- Papier PEFC ou FSC
- Papier recyclé entièrement ou partiellement avec l'accord de nos clients
- Matières issues de fabricants dont les procédés sont certifiés sur la partie environnementale (14001, NF Environnement, ...)

Numen Services a par ailleurs une démarche d'amélioration continue de son impact en la matière avec le changement progressif du parc de véhicules de modèles thermiques vers des modèles hybrides, la mise à disposition de vaisselles réutilisables, de containers de recyclage ...

Nous suivons, à chaque fois que cela est possible, les recommandations du WWF relatives à la durée de vie des matériels afin de limiter notre impact sur l'environnement.

Par exemple, la durée de vie notre parc de véhicules professionnels est allongé de 4 ans à 6 ans, ce qui conduit, selon le WWF, à une division par deux de notre impact environnemental.

De même, nous conservons le matériel bureautique (ordinateurs, postes de travail...) cinq ans afin de diviser quasiment par deux l'empreinte environnementale.

Enfin, nous avons mené un travail collaboratif avec nos fournisseurs pour réduire notre impact environnemental lié au transport : taux de remplissage des camions, limitations du nombre de livraisons

- Déployer une démarche structurée de protection de l'environnement



Numen Services souhaite aller plus loin sur ses engagements visant à réduire son impact environnemental. Numen Services a entrepris de respecter les 5 critères imposés par le label IMPRIM'VERT :

- L'élimination conforme des déchets dangereux
- La sécurisation des stockages de liquides dangereux
- La non-utilisation de produits toxiques
- La sensibilisation environnementale des salariés et de la clientèle
- Le suivi des consommations énergétiques du site

2.5. Ethique des pratiques

En matière de conduite des affaires, Numen Services privilégie 4 actions :

- Prévenir tout acte de corruption active ou passive
Numen Services s'oppose à tout acte de corruption aussi bien passive qu'active. Numen Service veille aux bonnes pratiques de ses collaborateurs.
Numen Services a effectué une remise à plat de ses appels d'offres fournisseurs afin d'éviter toute corruption interne. Les cahiers des charges sont rédigés par le service concerné, l'appel d'offre est dirigé par le service Achats en collaboration avec le service concerné, la décision finale est validée par la direction. Cette ségrégation des responsabilités et des décisions permet de lutter contre la corruption.
- Garantir les conditions d'une concurrence loyale
Numen Services travaille et collabore de manière loyale, en interne comme avec ses partenaires. Les règles de contrôle interne sont mises en place et appliquées afin de garantir un fonctionnement transparent et équilibré de l'entreprise.
- Agir en faveur de la responsabilité sociétale avec les fournisseurs
Numen Services attend de ses fournisseurs qu'ils respectent et adhèrent aux éléments clés de la Charte Ethique Fournisseurs et surveillera le comportement de ses fournisseurs dans ce domaine.
Numen Services privilégie une approche d'amélioration continue afin que ses fournisseurs remplissent au mieux les conditions clés de la Charte Ethique Fournisseurs.
- Créer des liens durables avec les fournisseurs

2.6. Produits et services responsables

Numen Services formalise toute relation avec ses clients par un contrat. L'ensemble des droits et devoirs des parties prenantes y sont décrits. Les contrats sont suivis régulièrement avec le client afin de s'assurer de la bonne réalisation de chaque prestation.

Numen Services se positionne comme un opérateur de confiance et s'assure de la sécurité de l'information pour chacun de ses clients. A chaque prestation, les aspects liés à la sécurité de l'information sont contrôlés.

Numen Services s'est engagé dans une démarche de management de la sécurité de l'information avec la certification en cours ISO 27001.

Numen Services est engagé dans plusieurs démarches qualité, avec notamment la certification ISO9001.

2.7. Engagement pour l'intérêt général

Numen Services contribue au développement local en mettant en place des partenariats ou en se fournissant auprès d'entreprises locales lorsque cela est possible.

Numen Services participe à des actions d'intérêt général.



A titre d'exemple, lors du confinement de mars 2020, Numen s'est mobilisé pour apporter à chaque organisation une solution adaptée pour faciliter le télétravail et continuer leur activité en toute sérénité en lançant Doxtreem Solidaire. Pour rappel, il s'agit d'une plateforme comprenant une Gestion Electronique de Documents et un espace de partage sécurisé avec des tiers. Numen a également fait un versement à l'institut Pasteur sous forme de dons pour financer la recherche contre le Covid-19.

Par ailleurs, Numen Services s'est engagé dans une démarche active de lutte contre l'exclusion en favorisant le recrutement de candidats en difficulté d'accès à l'emploi. Dans ce cadre, le département RH du Groupe Numen a mis en place un dispositif de sourcing, de recrutement et d'intégration spécifique à destination de ce public.

Des partenariats avec des acteurs locaux spécialisés dans l'insertion, tels que la CCI Touraine, le CREPI, CISPEO, AFPA Transition, la Mission Locale, le service mobilité de l'Armée à Tours, les agences d'emploi spécialisées : id'ées Intérim, ISER 37, A2J, constituent le socle de ce dispositif.

Le département RH du Groupe organise annuellement une « Handi'Matinal : visite des ateliers par Cap Emploi et l'ergonome de la médecine du travail ; analyse des postes de travail et définition des aménagements nécessaires potentiels pour accueillir des candidats en situation de handicap, adaptation des fiches de postes ; présentation de notre activité, nos offres d'emploi et entretien individuel avec les candidats.

Des matinées de rencontre avec les demandeurs d'emploi en situation d'insertion, éloignés de l'emploi sont également organisés, dans les locaux de nos partenaires spécialisés dans l'insertion.

Des indicateurs dédiés nous permettent de suivre au plus près la réussite de notre démarche.

3 Conclusion

En termes de RSE, Numen Services s'inscrit dans une démarche de progrès continu qui associe l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires.

Politique de développement responsable et stratégie commerciale sont indissociables : ce sont les femmes et les hommes de Numen Services qui en sont les acteurs et les ambassadeurs.

Notre société participe également très activement à la vie économique locale par des actions d'aide et d'entraînement des entreprises locales pour mettre en place une démarche Développement Durable et par la création de synergies locales.

Numen Services a adhéré en 2019 à Rencontres Performance Touraine, réseau d'échange d'informations et de partage de savoir-faire.

Numen Services démontre ainsi sa volonté de progresser avec conviction et application dans le sens d'un développement responsable et durable.