



LISTEN TOO



RAPPORT RSE COP GLOBAL COMPACT 2022

Introduction



Christophe de Boisgelin,
CEO de Listen TOO

"Répondre à des enjeux sociétaux, éthiques et environnementaux est primordial pour Listen Too d'où notre volonté de nous inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale. Le respect de ces engagements et l'application de cette ligne de conduite constituent pour Listen Too un enjeu majeur pour le développement durable de la société, encore plus depuis la crise sanitaire.

C'est donc pour cela que depuis 2020, nous sommes signataire de la Charte du Global Compact des Nations Unies ; nous travaillons à rester fidèles à notre engagement vis-à-vis notamment des 10 principes de sa Charte, et je le réitère encore aujourd'hui en tant que CEO de Listen Too.

Nous souhaitons profondément associer la notion de sens & de croissance. Nous sommes convaincus qu'une performance durable & responsable repose sur des critères fondamentaux comme la confiance collective de nos collaborateurs et leur engagement individuel.

A l'image de notre Nom, nous restons aussi très attachés à l'écoute de nos clients. La confiance qu'ils nous donne depuis la création du cabinet pour les plus anciens d'entre eux nous honore.

C'est pourquoi, nous avons souhaité intégrer notre stratégie RSE au cœur de notre stratégie d'entreprise. Tâcher d'agir, d'investir, et de s'améliorer sur un maximum de leviers et critères. Le but est de faire converger ses actions de manière cohérente vers un développement durable et responsable pour le bien de nos collaborateurs, de nos clients et de la planète.

Comment ?

Nous avons souhaité nous concentrer et agir sur les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et plus précisément sur 10 des 17 ODD pour lesquels nous pensons avoir un IMPACT."

Sommaire



Présentation du cabinet



La vision RSE de Listen Too



Engagements environnementaux, les réalisations et les objectifs



Engagements sociaux, les réalisations et les objectifs



Bilan



Présentation du cabinet

LISTEN TOO C'EST:

5 COMMUNAUTÉS

- Product Management
- Product Design
- Product Gouvernance
- Product TechOps
- Product Data

EN CHIFFRES

- 16 M de chiffre d'affaires
- 59 clients multi secteurs (Hotellerie, Luxe, Banque...)
- 140 collaborateurs
- Capital Indépendant à 100%

Listen Too est un cabinet de conseil opérationnel spécialisé dans les programmes de transformations autour de la digitalisation de la Relation Client & Collaborateur. Créé il y a 9 ans (2013), le cabinet s'est fait une réputation sur son marché au travers de la qualité de ses consultants et des missions qu'il a réalisé. Nous nous définissons comme de véritables horlogers du conseil. Ce positionnement très atypique et hybride nous permet d'attirer des talents qui souhaitent retrouver une réelle qualité d'écoute et de travail.

Listen Too est aujourd'hui implanté dans les 5 zones géographiques françaises suivantes : Listen Too Paris, Listen Too Grand Ouest, Listen Too Nord, Listen Too Méditerranée, Listen Too Rhône-Alpes.

L'Engagement, comment pourrait-il être défini chez Listen Too ? Justement par tous les sens qu'on pourrait lui prêter. Notre Engagement commence son chemin par la disponibilité que nous allouons à nos consultants afin de pouvoir les accompagner dans leur évolution chez nous et chez le client. Au travers d'un suivi à plusieurs niveaux, que ce soit RH, commercial ou Consultant Manager, spécificité chez Listen Too, chaque consultant a un interlocuteur dédié à tout moment de sa vie Listenienne.

La vision RSE de Listen Too

L'Engagement prend racine dans notre stratégie RSE, tant en matière d'environnement & d'écologie qu'en matière de social. Avec nos nombreuses actions de philanthropie, nos donations à des associations, nos partenariats sociaux et responsables, nos actions afin de réduire notre empreinte Carbone, nous avons toujours eu à cœur d'être engagé de manière responsable et durable dans notre environnement.

D'autre part, l'Engagement chez Listen Too continue son aventure en une phrase qui résume ce qu'il représente chez nous : « Notre engagement est de ne jamais rien faire à moitié, et toujours en toute transparence. »

Nous sommes conscients de nos lacunes concernant nos actions environnementales, cependant cela nous laisse une certaine marge de progression et d'objectifs à fixer.

L'objectif principal est de mettre notre stratégie RSE au cœur de notre stratégie de l'entreprise.

Pour cela, nous nous sommes appuyés sur les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), internationalement reconnus, mais également flécher nos actions en direction de 9 des 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) établis par l'ONU.



E

Interne



Externe



S

Proximité



Nos partenaires



Bien être

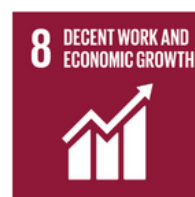


G

Protection



Gouvernance



LISTEN TOO

Les engagements environnementaux : les réalisations

Listen Too fait preuve d'une vraie vigilance sur ses impacts environnementaux qui découlent de son activité et de sa croissance. La société veille à minimiser l'empreinte de son activité sur l'environnement en maîtrisant sa consommation d'eau, d'énergie et de matières premières, en limitant la production de déchets et en favorisant le recyclage. Mais cela passe aussi par le choix de prestataires respectant l'environnement et alignés aux valeurs de Listen Too.

Pour cela Listen Too sensibilise et encourage ses collaborateurs à s'engager également sur ces enjeux. Ils sont les représentants de la société et de ses valeurs au quotidien.

ODD 13 : lutte contre le changement climatique

ODD 9 : Industrie, Innovation et infrastructures

Réduire les déplacements des collaborateurs et les encourager à privilégier les modes de transports plus respectueux de l'environnement (transports en commun, Vélib') sont fortement favorisés grâce à :

- Prise en charge des titres de transports en commun des salariés.
- Mise à disposition de matériel à énergie propre (vélos).

Partenariat avec ZenRide, solution de leasing de vélos pour les employés facilitant l'accès à des déplacements zéro émissions. Listen Too finance à hauteur de 2100 euros un forfait comprenant, le matériel (vélo, casque) et la maintenance.

Réduire les déplacements grâce à une meilleure organisation et l'utilisation intensive des nouvelles technologies telles que la visio-conférence est largement mis en avant. De plus, les déplacements sont fortement limités car Listen Too permet à ses collaborateurs de choisir deux jours de télétravail dans la semaine. Nous favorisons également les fournisseurs locaux afin de diminuer l'impact environnemental lié aux transports.





- En 2022 nous avons recyclé 11 machines avec notre partenaire ECODAIR (ESAT). Ecodaire récupère nos machines en bout de vie ou endommagées pour les démanteler et réutiliser certaines pièces pour réparer d'autres ordinateurs. Ou alors répare nos machines endommagées afin de les revendre à bas prix et lutter par la même occasion pour la fracture technologique.
- 80% de la flotte de voiture de fonction de Listen Too est composée de véhicules électriques ou hybride.

ODD 12 : consommation et production responsables

ODD 9 : Industrie, Innovation et infrastructures

La maîtrise de la consommation énergétique et la sensibilisation des collaborateurs à la diminution de leur consommation d'énergie sont réalisées à plusieurs niveaux :

- Un étage de nos locaux dispose d'un interrupteur centralisé afin de couper la lumière de tout l'étage à partir d'un seul interrupteur et veiller à ce qu'aucune lumière ne reste allumée la nuit ou le week-end.
- Les collaborateurs sont vigilants sur le fait d'éteindre les lumières, la climatisation et le chauffage lorsque ce n'est pas indispensable.
- Des mitigeurs sont installés sur tous les robinets dans nos locaux afin d'économiser 10 à 30% d'eau par rapport à des robinets mélangeurs standards.

Listen Too tient à limiter son impact sur l'environnement et c'est pour cela que la société est vigilante quant au tri des déchets qu'elle produit et leur recyclage. Le tri est appliqué au siège de la société en séparant distinctement le verre, le recyclable (carton, emballage ...) et l'alimentaire. Les bouteilles en plastique sont également prohibées depuis 5 ans, elles ont été remplacées par des bouteilles en verre ou gourdes réutilisables.

Nous encourageons nos consultants à adopter une attitude écologique similaire sur leur lieu de travail et les informons régulièrement qu'ils ont la possibilité de nous rapporter certains produits que nous recyclons (ex : cartouches d'encre, piles ...).

Les engagements environnementaux : les objectifs

Les prochains objectifs de Listen-too sur le plan environnemental sont les suivants :

- Elaborer une réelle stratégie environnementale avec comme base de travail de la data. Pour cela il a été lancé un audit environnemental afin de disposer d'un bilan carbone de l'entreprise d'ici fin décembre. Cette base de data permettra d'ajuster et coordonner des objectifs réalistes en phase avec notre impact et nos actions d'aujourd'hui.
- Passer notre flotte de véhicules de fonction de 80% à 100% de véhicules électriques ou hybrides d'ici mi 2024.
- Pérénniser nos partenariats actuels tels que ZenRide, Ecodair, sur le développement de solutions viables afin de lutter contre le réchauffement climatique.
- Continuer à sensibiliser certains collaborateurs à la cause climatique & à l'impact du numérique avec des ateliers "fresque du climat" et "fresque du numérique"

Les engagements sociétaux : les réalisations

ODD 3 : Bien être et bonne santé

Listen Too prône le management de proximité entre tous les collaborateurs. Cela passe par la richesse de la vie d'entreprise marquée par de nombreux séminaires, afterworks, soirées évènements REX... Permettant de lutter également contre l'isolement social.

Ces moments clé sont là pour plusieurs raisons :

- Échanger sur l'activité du cabinet
- Rencontrer les nouveaux arrivants
- Créer de la valeur lors des échanges entre les salariés
- Renforcer les liens

Un des exemples le plus fort de cette proximité et de ce lien entre consultants au sein de Listen Too est la responsabilité de « Consultant Manager ». Ce Consultant Manager va être responsable de consultants au sein de sa région, de son secteur ou de sa mission afin de les accompagner, échanger, sur des problématiques et les suivre dans leur développement tout au long de leur carrière au sein du cabinet. Cela va permettre de créer le lien entre la structure et le consultant et de suivre les évolutions.





Les locaux du siège sont ouverts tous les jours de la semaine et les consultants peuvent venir travailler avec leurs collègues de la structure afin d'échanger, de se rencontrer et d'entretenir des liens professionnels moins formels.

Par cette richesse d'entreprise, nous pouvons parler de la transparence et de la proximité de l'information chez Listen Too. Un réseau social en interne "MyListenToo" et un podcast chaque mois qui rassemble les news de l'entreprise et les nouvelles arrivées existe pour enrichir cela avec notamment une communication du Comité de Direction.

Tous les collaborateurs peuvent se voir proposer des événements, connaître les nouvelles news du cabinet et échanger sur MyListenToo.

Listen Too est convaincu que la qualité de la vie au travail est primordiale et s'attache ainsi à contribuer à l'épanouissement de ses collaborateurs au travers de son organisation.

Listen Too a obtenu le label Great Place to Work en 2016 et 2019. Le label Great Place to Work met en avant les entreprises où il fait bon travailler. La culture d'entreprise étant primordiale, Listen Too pense qu'il est important d'offrir un cadre de travail enrichissant à ses collaborateurs. Un des enjeux de la société est de développer une relation durable basée sur la confiance de ses partenaires tout en offrant un meilleur avenir.

Un de nos événements phare est également le Séminègre. Durant un week-end les équipes de Listen-Too sont invitées à la montagne afin de profiter des pistes de ski, des sentiers de raquettes avant une bonne fondue et tout cela dans la convivialité et la bonne ambiance la plus totale. Et bien sûr le déplacement s'effectue en train.

L'équilibre vie professionnelle et vie personnelle est aussi très important pour Listen Too, le droit à la déconnexion est donc indispensable et est une valeur forte pour l'entreprise.

Le bien-être au travail est l'un de nos combats majeurs chez Listen Too et nous nous engageons aujourd'hui un peu plus dans cette démarche grâce à Gymlib. En effet, que ce soit grâce au sport, la méditation, ou encore via un massage, nous sommes convaincus que prendre « un temps pour soi » est la base du bien-être chez nous !

Grâce à des tarifs subventionnés par Listen Too, Gymlib permet aujourd'hui à nos salariés d'accéder à +300 activités sport et bien-être, partout en France et en Belgique à des prix défiant toute concurrence. Avec près de 60% d'activation de comptes Gymlib au sein de nos effectifs, nous sommes heureux de proposer des activités collectives grâce à l'application comme des lancers de haches, des cours de crossfit ou même encore des challenges de marche. D'ailleurs, la dernière édition a regroupé près de 67 Listeniens qui se sont challengés entre eux pour faire gagner leur équipe en réalisant le plus de pas possible. La récompense était un don à faire auprès d'une association du choix de l'équipe victorieuse.



Toujours dans la même dynamique de bien-être au travail prôné par Listen Too et notamment grâce au sport, nous proposons à tous nos salariés de participer tous les mercredis à un cours collectif de Boxe grâce à notre super coach Makan. C'est un moment que chacun d'entre eux apprécie d'une part pour se dépenser, mais également pour partager un instant de convivialité entre Listeniens.

Listen Too est officiellement signataire de la charte de la diversité. En vertu de cette charte, Listen Too s'engage à :

- Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité. Plus de 108 formations certifiantes (certification PSPO, SAFE...)
- Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
- Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
- Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

Listen Too applique cette politique dans l'accès aux activités proposées à ses collaborateurs. Le cabinet favorise la diversité et l'intégration dans les opportunités d'emploi offertes à ses collaborateurs.

Ainsi, le cabinet s'engage à reconnaître les diversités culturelles, religieuses et individuelles de ses partenaires (clients/consultants/fournisseurs) et s'attache à supprimer toute source de discrimination.



Mettre l'inclusion et l'humain au cœur de sa RSE est un réel challenge de LISTEN TOO.

C'est tout naturellement que LISTEN TOO accorde sa confiance à Café joyeux depuis mars 2021 pour lui fournir son carburant le plus précieux.

Café Joyeux, fondé par Yann et Lydwine Lanrezac, est la première entreprise qui contribue à l'inclusion professionnelle de personnes en situation de handicap mental et cognitif.

De plus la mise en place du partenariat avec Ecodair qui dispose de deux agréments :

- ESAT: Etablissement ou Service d'aire par le Travail, accueil des personnes en situation de handicap psychique.
- ACI: Atelier-Chantier d'Insertion, favorise le parcours d'insertion au métier de Technicien d'Assistance Informatique.

Permet de réduire les discriminations et les inégalités d'accès à l'emploi avec environ 120 collaborateurs sur 150 qui sont en situation de handicap et isolés du monde du travail. Grâce au reconditionnement solidaire, Ecodair lutte aussi contre la fracture sociale mais aussi technologique.

Les valeurs que porte ces entreprises font tout à fait écho aux démarches RSE de LISTEN TOO, qui place l'humain au cœur de son programme.

Listen Too, en partenariat avec Le Secours Populaire, organise une collecte de vêtements auprès de ses collaborateurs afin d'apporter son soutien à cette association à but non-lucratif. Un des collaborateurs Listen Too est en charge d'organiser la collecte et récolte ainsi des vêtements pour aider les plus démunis, et cela, au moins une fois par an.



ODD 4 : Education de qualité

Les mécénats permettent à Listen Too de s'investir dans des projets sociaux afin de participer à la réduction des inégalités. Deux de ses projets concernent l'éducation des enfants :

Le premier en partenariat avec l'association Noor a pour objectif d'intégrer les enfants marocains à la société en misant sur le sport et l'éducation. Une nouvelle école et un centre sportif neuf ont été inaugurés dans la région reculée de Berkane au Maroc fin mai, grâce à l'association Noor dont Listen Too est mécène.



Le second aux côtés des Enfants du Mékong, association de parrainage depuis 1958 aidant les enfants à accéder à l'éducation, se construire et s'insérer professionnellement. L'association soutient la construction d'une centaine de projets de développement par an (écoles, puits...) et gère 10 centres et 78 foyers.



**Enfants du
Mékong**



LISTEN TOO

ODD 5 : Egalité des genres

Aujourd'hui nous comptons 47% de femmes au sein de nos effectifs. Cette égalité numérique se retrouve également au sein des locaux et dans le traitement reçu par les collaborateurs ou collaboratrices, une égalité la plus totale. De plus l'index égalité h/f au 12 janvier 2021 était de 94%. Créé par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, l'Index de l'égalité professionnelle permet aux entreprises de mesurer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes et met en évidence les points de progression sur lesquels agir quand ces disparités sont injustifiées.

ODD 8 : Travail décent et croissance économique

Chez Listen-Too nous sommes convaincus que le bien-être des collaborateurs et l'ensemble de nos démarches RSE est bénéfique à l'activité économique du cabinet. En effet sur le plan social un collaborateur épanoui dans sa vie personnelle et professionnelle sera plus productif et pleinement engagé dans ses missions.

Du côté business, la stratégie est indispensable. Certains partenaires économiques tels qu'Accor, l'Occitane sont très sensibles aux engagements sociaux et environnementaux de ses prestataires, fournisseurs...

Listen Too a été sélectionné dans la 7ème promotion de l'accélérateur PME par BPI France. Il s'agit d'un programme d'accompagnement intensif sur un ou deux ans afin d'accompagner les PME à fort potentiel sur une trajectoire pérenne de croissance et de développement. Ce programme est en partie adapté aux enjeux de l'entreprise afin de maximiser les bénéfices du programme.



Les engagements sociétaux : les objectifs

Les prochains objectifs de Listen-too sur le plan sociétal sont les suivants :

- Continuer dans la voie de l'inclusion au sein de Listen Too, des valeurs qui sont chères notre cabinet de conseil.
- Développer d'autres partenariats de mécénats afin de réitérer notre contribution.
- Continuer de dynamiser la vie d'entreprise et l'échange entre les différents acteurs de Listen Too.
- Nous étudions en ce moment un dispositif (via des partenaires : Psy, thérapeute etc...) d'accompagnement personnalisé en cas de besoin de certains collaborateurs (On parle ici de santé mental)
- Mise en place du partenariat de mentorat avec Maya Cornut, athlète en préparation pour les Jeux Olympiques 2024 dans le cadre du programme "Team Réussite". Ce partenariat sera à double sens, promouvoir le sport au sein de Listen Too, échanger avec sur le monde du sport de haut niveau, créer des temps de partage autour du sport de Maya. Et pour cette dernière découvrir le monde de l'entreprise, de l'entrepreneuriat, les différents métiers de Listen Too, mais aussi l'accompagner pour sa vie future tant professionnelle que personnelle.

Bilan

Listen Too est une entreprise engagée avec de fortes valeurs. L'entreprise fait preuve d'une forte attention envers les enjeux environnementaux et sociétaux d'aujourd'hui. Sur le plan environnemental, des actions ont été menées mais leur impact reste difficilement quantifiable. C'est donc pour cela qu'un audit concernant le bilan carbone de l'entreprise a été lancé afin de fixer des objectifs et des points de passage dans notre stratégie RSE.

Sur le plan sociétal Listen Too a développé une réelle vie d'entreprise et un certain confort de travail, pour preuve sa double labellisation "Great place to work" qui référence les entreprises avec la meilleure qualité de travail. De plus l'inclusivité et la lutte contre les discriminations sont un véritable fer de lance au sein de Listen Too. Ces acquis sont certes à maintenir, mais peuvent être améliorés grâce à la collaboration de toutes les parties prenantes du cabinet, toujours sur base d'échange et dans une atmosphère de bienveillance.

