Rapport RSE

2023

empreinte digitale

Créateur de vos SOLUTIONS NUMÉRIQUES RESPONSABLES

Sommaire

Notre identité **7**

Quelques chiffres clés 7

La RSE chez Empreinte Digitale 7

Notre cœur de métier : le numérique responsable 9

Les 7 piliers de la RSE 13

1. La gouvernance de l'organisation **14**

Gouvernance et amélioration collective 15

2. Droits des personnes **20**

Accessibilité numérique 21

Protection des données personnelles 22

3. Relations et conditions de travail **24**

Information des salariés 24

Qualité de vie et des conditions de travail 24

Accompagnement des salariés 24

Développement des compétences et des potentiels des collaborateurs 25

Vie coopérative 26

4. Environnement **28**

Bilan Carbone 29

Eco-conception 30

Hébergement responsable 32

Énergie 33

Transports 33

Gestion des déchets 34

Achats 35

5. Bonnes pratiques des affaires **36**

Sensibilisation des collaborateurs 37

Choix des fournisseurs et sous-traitants 37

6. Questions relatives aux clients **38**

Qualiopi 39

Liberté des clients 39

Politique de service après-vente 39

Qualité de la relation client 40

7. Contribution au développement local **42**

Formation à l'accessibilité numérique dans des écoles du territoire 43

Numérique Responsable 43

Engagements et réseaux locaux 43

38

Notre identité

Quelques chiffres clés

Ces données sont issues du baromètre social 2022 et du tableau des indicateurs extra-financiers.

30
années d'expérience

60
collaborateurs

34
associés

11
salariés membres du Conseil d'Administration

200
clients qui nous font confiance

100%
du capital détenu par les salariés

33,58%
le ratio du plus bas salaire comparé au plus haut salaire

93%
des salariés se sentent concernés par l'engagement d'Empreinte Digitale dans sa démarche RSE

54%
taux de sociétariat

20%
parité hommes/femmes dans l'entreprise

La RSE chez Empreinte Digitale

Les origines

Empreinte Digitale a depuis de nombreuses années entamé une démarche responsable, impulsée par ses dirigeants et ses salariés. **L'accessibilité numérique** a notamment été intégrée aux processus de production depuis plus de 20 ans, avec une volonté de sensibiliser nos collaborateurs en interne.

Notre démarche d'amélioration continue a été formalisée avec la **labellisation LUCIE 26000 en juillet 2018**. A travers cette dynamique, l'entreprise cherche à avoir un **impact positif sur l'environnement, sur les collaborateurs, et sur son territoire**.

2004
- Premier expert ceritifié en accessibilité numérique
- Collaboration avec l'ADEME

2018
- Labellisation Lucie
- Adhésion aux Dirigeants Responsables de l'Ouest
- Création d'un Comité RSE

2019
- Vote favorable à l'unanimité pour que l'entreprise devienne une SCOP
- Signature de la charte du numérique responsable de l'INR
- Passage chez un fournisseur d'énergie verte et renouvelable

2020
- Passage en SCOP avec 32 salariés associés
- Lauréate des trophées RSE Pays de la Loire pour les engagements en numérique responsable et la transmission en SCOP
- Mise en place du premier baromètre social

2021
- Réalisation bilan carbone : objectif -50% d'émissions en 2030
- Vainqueur du Design4Green, challenge d'écoconception organisé par l'école d'ingénieur ESAIP
- Lauréate des Trophées du Numérique Responsable de l'INR pour les actions de formation en accessibilité numérique dans les écoles

2022
- Premier budget participatif organisé par les salariés
- Trophée Espoirs de l'Économie de la CCI 49 pour le projet de reprise en SCOP
- Label Numérique Responsable de Niveau 2

Le label Lucie

En 2017, Empreinte Digitale a entrepris de **formaliser sa démarche RSE** et d'**améliorer son engagement au quotidien** en s'appuyant sur le Label LUCIE.

Suite à l'évaluation d'un plan d'actions défini avec les collaborateurs, nous avons obtenu le Label LUCIE ISO 26000 le 6 juillet 2018. Celui-ci a été renouvelé en janvier 2022, après une évaluation par le Bureau Véritas, certifiant que nous avons atteint nos objectifs dans les délais fixés. Nous sommes maintenant engagés sur un second cycle, se terminant en janvier 2025.

Une journée de sensibilisation à la RSE

En octobre 2020, nous avons réuni l'entreprise au complet pour une journée de sensibilisation à la RSE à Terra Botanica.

Animée par Laure Rondeau-Desroches et Charlotte Baranger de WeAct, **l'ensemble des équipes a réalisé la fresque du climat** sur une matinée. L'après-midi était consacré à des **ateliers d'intelligence collective** pour identifier les défis de demain pour le plan d'action RSE. Cette journée a permis d'**impliquer l'ensemble des collaborateurs** sur les sujets RSE.

Notre cœur de métier : le numérique responsable

La charte du Numérique Responsable

En 2018, Empreinte Digitale a réorienté sa stratégie pour accompagner ses clients vers un numérique plus responsable. En parallèle, nous avons signé la Charte du Numérique Responsable de l'INR.

1. Nous nous engageons à optimiser les outils numériques pour limiter leurs impacts et consommations.

Empreinte Digitale est créatrice de solutions numériques responsables sur mesure. Formés à l'éco-conception, nous mettons en place les bonnes pratiques pour **limiter les impacts environnementaux de ces solutions.**

Les terminaux utilisés par les collaborateurs sont issus de **filières de reconditionnement.**

Nous sommes également engagés pour un **hébergement responsable**, à travers le choix de datacenters locaux et alimentée en énergie renouvelable.

2. Nous nous engageons à développer des offres de services accessibles pour tous, inclusives et durables.

Depuis 20 ans, nous sommes impliqués pour un **web plus inclusif en faveur des utilisateurs en situation de handicap**. Nous accompagnons, auditons et formons les organismes publics et privés pour la mise en accessibilité de leurs solutions web.

Nous avons également à cœur de **sensibiliser nos parties prenantes** internes et externes à cet enjeu de société : formation dans les écoles du territoire, organisation d'événements, sensibilisation de nos collaborateurs, etc.

3. Nous nous engageons pour des pratiques numériques éthiques et responsables.

Le **respect de la vie privée et du RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données) sont indissociables d'une démarche de numérique responsable globale. Nous nous attachons à respecter ces règles pour nos solutions et accompagnons nos clients dans leur mise en conformité.

4. Nous nous engageons à rendre le numérique mesurable, transparent et lisible

Nos solutions sont basées sur des **technologies libres et open source**. Nos clients sont propriétaires de ces solutions et restent toujours libres de changer de prestataire.

5. Nous nous engageons à favoriser l'émergence de nouveaux comportements et valeurs.

Nous sommes membres ou adhérents de plusieurs **associations autour de la RSE et du numérique responsable** (Institut du Numérique Responsable, ADN Ouest, Dirigeants Responsables, April…). A travers ces engagements, nous participons à la réflexion autour des usages du numérique, pour qu'il soit au service de l'humain et de l'environnement.

Le label Numérique Responsable

Le label Numérique Responsable est porté par Lucie et l'Institut du Numérique Responsable, des organisations appartenant à notre écosystème. Il vise à **réduire l'empreinte sociale, économique et environnementale du numérique** et aborde donc les 3 piliers du développement durable.

Tout comme le Label Lucie, ce label exigeant est validé par un audit externe de deux jours.

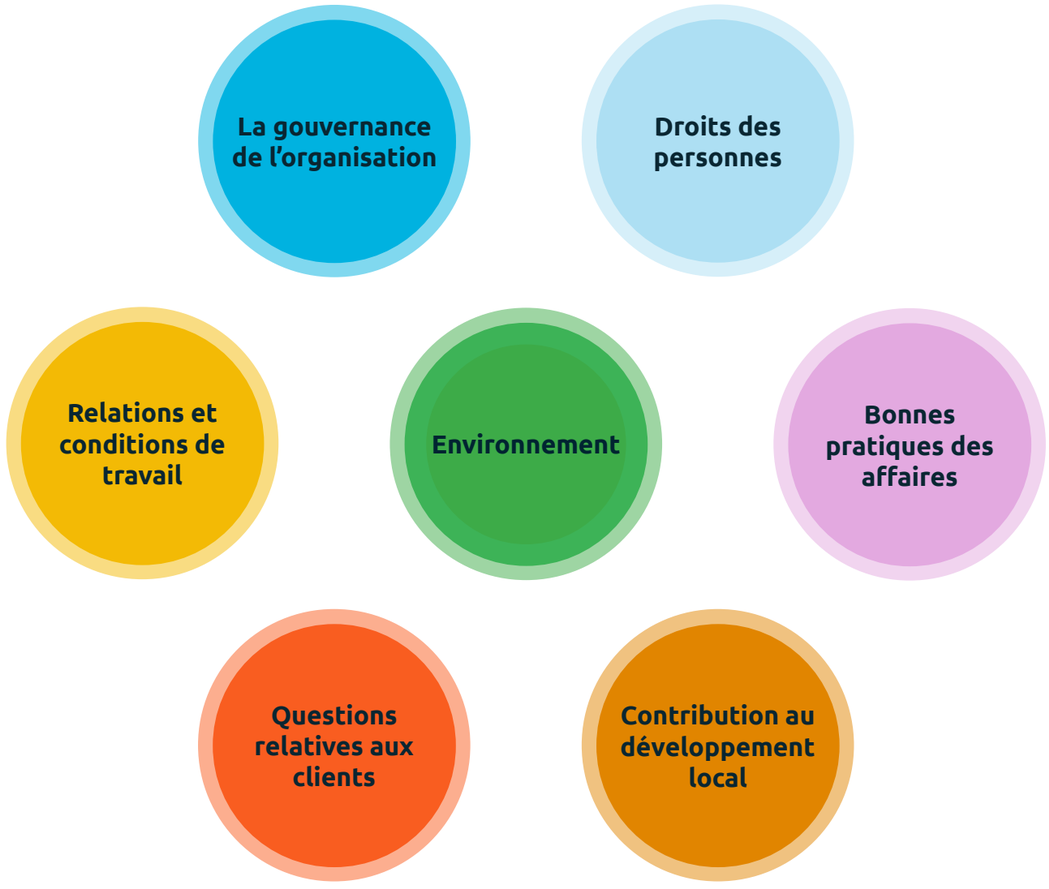
Empreinte Digitale est **labellisée Numérique Responsable Niveau 2 depuis octobre 2022**. Cette deuxième certification vient compléter notre engagement pris avec le Label Lucie. Il nous permet d'**aller plus loin dans la réflexion et la mise en œuvre d'actions sur le numérique** : mise en place et suivi d'indicateurs stratégiques, analyse des cycles de vie, formation des collaborateurs, etc.

Issue du plan d'action : la fresque du numérique responsable

En juin 2023, une session de la Fresque du Numérique a été organisée dans les locaux de l'entreprise pour les salariés volontaires. Une dizaine de salariés ont pu participer à cet atelier ludique et collaboratif d'une demi-journée, dont la pédagogie est similaire à celle de La Fresque du Climat. Un exercice intéressant pour prendre du recul sur notre métier, ses impacts négatifs et imaginer des pistes pour les diminuer.

Les 7 piliers de la RSE

La labellisation Lucie s'appuie sur les 7 piliers de la RSE de la norme ISO 2600. Pour présenter ce rapport RSE, nous avons choisi de nous baser sur ces 7 piliers, pour lesquels nous présentons nos engagements, quelques actions phares et des prises de parole de nos parties prenantes.



1. La gouvernance de l'organisation

Gouvernance et amélioration collective

Chez Empreinte Digitale, **la prise de décision se veut ouverte** pour renforcer **l'intelligence collective**, **la cohésion et le sentiment d'appartenance**. Cette volonté est rendue possible par les instances juridiques de l'entreprise (Conseil d'Administration, Assemblée Générale) et le fonctionnement opérationnel (groupes de travail, réunions mensuelles).

54%
des salariés sont associés

100%
des membres du Conseil d'Administration sont salariés

100%
du capital est détenu par les salariés

25%
des bénéfices sont reversés aux salariés

29%
de femmes au Comité Directeur

96%
des salariés ont confiance en l'avenir de l'entreprise

91%
des salariés disent comprendre la stratégie et les objectifs de l'entreprise

89%
des salariés sont satisfaits du modèle SCOP

Source : tableau des indicateurs extra financiers, baromètre social 2022.

Passage en SCOP

Le 24 janvier 2020, Empreinte Digitale est devenue une SCOP (Société Coopérative et Participative) avec **32 salariés associés**. Après deux ans de travail avec l'ensemble de l'équipe, la transmission de l'entreprise par ses fondateurs, Véronique Lefèvre-Toussaint et Jean-Luc Renaud aux salariés s'est officialisée avec l'élection du directeur général, Rodrigue Franco. Cette **élection est renouvelée tous les 4 ans** par les associés lors de l'Assemblée Générale.

En septembre 2023, la SCOP compte 32 associés (dont 10 membres du Conseil d'Administration) pour 60 salariés.

De gauche à droite : Rodrigue Franco, Directeur Général, Yann Olive, Président, Véronique Lefèvre-Toussaint et Jean-Luc Renaud, anciens dirigeants.

Interview : Laurence Salce, associée et membre du Conseil d'Administration

Pourquoi avoir choisi de devenir associée lors du passage en SCOP ?

Laurence : Lorsque Jean-Luc et Véronique (les anciens dirigeants, NDLR) ont commencé à chercher un repreneur pour l'entreprise, j'avais la crainte de perdre une gouvernance qui était déjà proche de nous. Le passage en SCOP a complètement écarté ça.

De mon côté, ça me paraissait évident d'être partie prenante de l'entreprise dans laquelle je travaille : je voulais être acteur et pas me laisser porter.

Je peux contribuer à ce que ce soit ma boîte. En SCOP, c'est aussi moi le patron, je ne suis pas juste un salarié !

Être élue au CA, qu'est-ce que ça change pour toi ?

Laurence : Le CA est là pour définir les axes stratégiques et où va Empreinte Digitale. On a été élu pour le faire au nom des associés. C'est un rôle important au sein de l'entreprise : tu as une connaissance profonde des rouages de l'entreprise, un poids dans la stratégie et la prise de décision, tu anticipes ce qui va se passer…

En ce moment, on travaille sur la raison d'être de l'entreprise, un enjeu important pour l'entreprise. Le CA devra veiller à ce que la raison d'être et la stratégie de l'entreprise soient alignées, de valider ou non certaines décisions.

Pour moi, le CA est un outil de travail efficace qui permet de représenter l'ensemble des associés par qui il a été élu.

Des locaux appartenant aux salariés

En parallèle de la création de la SCOP, **une douzaine de salariés ont constitué une SCI afin d'acquérir nos locaux actuels**, situés au 11 rue des Noyers. La rénovation a été assurée par des fournisseurs historiques, remettant le bâtiment aux normes et le rendant accessible, avec des conditions de travaux en accord avec les valeurs d'Empreinte Digitale :

- Traitement des déchets
- Recyclage lors des phases de travaux (récupération de certains matériaux par les salariés, comme de la moquette, vitres, etc.)
- Utilisation de produits non nocifs dans la mesure du possible

Transparence

La transparence est une valeur forte d'Empreinte Digitale. Chaque mois, une **réunion plénière** est organisée pour **présenter une cartographie à jour de l'entreprise**. Y sont présentés les points suivants :

- L'état financier : où en est-on par rapport aux objectifs financiers, pôle par pôle ?
- Les nouveaux projets
- Les actualités des différents pôles
- Etc.

Cette transparence peut se ressentir aussi au quotidien, dans le travail : "**La transparence, on l'a vraiment trouvée lors du passage en SCOP**. Pas seulement dans le côté hiérarchie mais aussi dans les projets. Les informations pour la bonne marche des projets des clients sont partagées à tous les membres de l'équipe concernée, pas seulement le chef de projet mais aussi les développeurs, les testeurs…" (Patrick Machebœuf, Directeur de projets)

Participation à la RSE

Après quelques années à fonctionner avec un comité RSE, Empreinte Digitale a voulu intégrer plus activement ses salariés dans la mise en place des actions. Depuis 2022, **la RSE dans l'entreprise s'organise donc en deux temps** :

- Un comité de labellisation, incluant notamment le COMOP, avec comme objectif la tenue et le suivi des plans d'action Lucie et NR2
- Une animation RSE, avec un animateur accompagné de binômes/trinômes prenant en main certaines actions

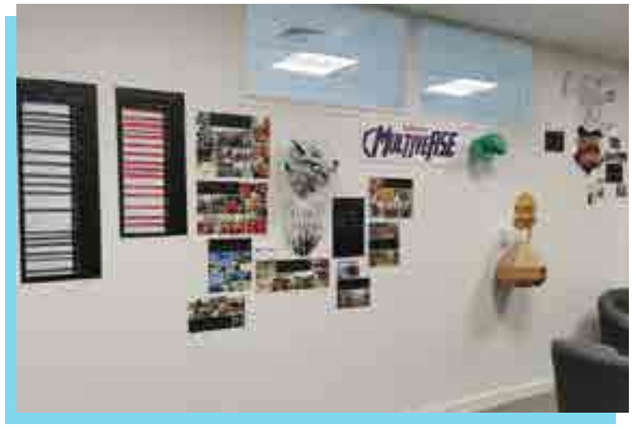
Chaque collaborateur est sensibilisé à la RSE et au numérique responsable dès son arrivée dans l'entreprise.

Les salariés ont la possibilité de **proposer eux-mêmes des actions RSE**, tels que des temps d'activité sportives diverses le midi ou bien la participation en groupe au don du sang.

Pour rendre visible l'ensemble des actions autour de la RSE au sein de l'entreprise, les équipes ont travaillé sur la création d'un mur dédié qui rassemble toutes les possibilités d'engagement proposées aux salariés.

Les actions proposées sont réparties en plusieurs catégories : celles qui concernent le temps collectif, des moments sportifs le midi, le soutien à des associations auxquelles les salariés adhèrent.

Ce mur offre aussi une visibilité sur nos différents plans d'action en cours pour le label Lucie et le label Numérique Responsable de niveau 2.



Extrait de la charte éthique

"Empreinte Digitale s'engage à respecter le principe de la Gouvernance partagée avec les coopérateurs, à intégrer la RSE dans la stratégie globale de l'entreprise et intégrer ses collaborateurs pour pérenniser la politique RSE, et à communiquer régulièrement et en toute transparence sur l'activité et le fonctionnement de l'entreprise."

2. Droits des personnes

Accessibilité numérique

L'accessibilité numérique fait partie des valeurs historiques de l'entreprise depuis 20 ans.
En plus d'une sensibilisation pour tous les collaborateurs à leur arrivée, les développeurs sont formés à la création de sites web respectant le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).

Quelques chiffres

7
experts qualifiés

250
audits réalisés depuis 2014

500
professionnels formés

250
étudiants formés

100%
des salariés sensibilisés

Quelques actions phares

- Nous maintenons à jour l'**Assistant RGAA**, une extension de navigateur web permettant de consulter le référentiel technique du RGAA (critères et tests) sur la même interface que le site étudié
- Développement d'un **gestionnaire de cookies accessible et open source**, Orejime, utilisé par de nombreux éditeurs de sites privés et publics
- **Prix "Accessibilité Numérique"** lors des Trophées du Numérique Responsable de l'INR 2021 pour nos actions de formation au sein des écoles du territoire

Protection des données personnelles

En tant que responsable des données internes que nous traitons (données des clients, salariés, fournisseurs…) et sous-traitant (développement, hébergement), Empreinte Digitale est directement concernée par le RGPD (Règlement Européen sur la Protection des Données).

Dans le cadre de la réglementation générale sur la protection des données et du Label NR, **un plan d'actions à été mis en place** depuis 2018.

En parallèle à ce plan d'action, Empreinte Digitale a lancé une nouvelle activité en 2021 pour accompagner ses clients dans leur mise en conformité.

Interview de Baptiste Soleil, DPO et responsable juridique chez Empreinte Digitale

Lors du premier audit pour l'obtention du Label Lucie en 2018, Empreinte Digitale n'était pas spécialement un bon élève en matière de RGPD...

C'était en effet un des « points noirs » sur cette première évaluation. On était pas mauvais sur tout, il y avait des petites choses mises en place à droite, à gauche mais sans structuration du projet ni de formation en interne. Lucie nous a permis de structurer un plan d'actions sur trois ans pour nous mettre en conformité avec le RGPD, ça a été l'objet de mon arrivée chez Empreinte Digitale.

Trois ans après, lors du renouvellement de la labellisation, on a eu la satisfaction de voir que la protection des données avait été relevée comme un des points forts d'Empreinte Digitale. Nous proposons maintenant à nos clients, pour lesquels c'est souvent un besoin, un accompagnement.

Au-delà de la réglementation, pourquoi est ce important de faire attention à la question de la protection des données ?

Chacun a le droit au respect de sa vie privée. En tant que prestataire de services numériques, on se doit de protéger et sécuriser les données que les clients nous fournissent dans le cadre de l'hébergement ou de la création de projets.

L'indépendance vis à vis des solutions propriétaires est également importante à vos yeux ?

Empreinte Digitale est engagée depuis longtemps sur les questions d'indépendance vis à vis des solutions que nous développons. Nous nous impliquons dans l'amélioration d'outils open source, c'est une question d'indépendance et de souveraineté numérique. Contribuer à l'open source permet en effet d'avoir des solutions de plus en plus performantes : si de plus en plus d'acteurs utilisent et améliorent collectivement ces solutions, on peut atteindre des niveaux de performance très intéressants et ainsi se passer des outils édités par Google, Microsoft ou autre.

L'open source peut également permettre d'améliorer l'accessibilité des solutions. C'est notamment le cas d'Orejime, notre gestionnaire de cookie, basé sur un outil open source, mais qui prend en compte l'accessibilité numérique.

L'open source est donc un enjeu majeur du numérique responsable !

Extrait de la charte éthique

« Empreinte Digitale s'engage au quotidien dans une démarche de numérique responsable, par des pratiques de développement inclusives, à promouvoir la mise en œuvre de l'accessibilité numérique et à produire des solutions accessibles. »

3. Relations et conditions de travail

Information des salariés

Chaque collaborateur a accès à un panel d'informations dans l'entreprise, en complément de l'affichage obligatoire :

- Le **livret d'accueil**, remis aux nouveaux salariés, est retravaillé régulièrement pour ajouter les changements divers dans les locaux, les équipes, etc.
- Une **réunion mensuelle** est organisée pour donner les informations importantes
- Les **comptes-rendus des diverses réunions** sont publiés en toute transparence
- Un **journal interne** est proposé par le pôle communication

Qualité de vie et des conditions de travail

Garantir un équilibre vie personnelle et vie professionnelle

En 2023, **un nouvel accord sur le temps de travail** a été proposé par l'équipe dirigeante et validé par le collectif après discussions et négociation. Le temps de travail a été réduit **de 39h à 37,5h par semaine**, chaque salarié a maintenant **la possibilité d'aménager son temps de travail sur 4 jours, 4 jours et demi ou 5 jours**.

3 jours d'absence pour raison familiale (enfant malade, par exemple) ont également été mis en place en 2023.

Accompagnement des salariés

La direction de l'entreprise s'attache à accompagner les collaborateurs en fonction de leurs envies, leurs besoins, leurs difficultés, leurs épreuves. Cela se concrétise par des aides concrètes selon les situations vécues :

- **Aide pour la mobilité interne de salariés** (un chef de projet qui devient développeur, une testeuse qui devient experte en accessibilité numérique, une assistante administrative qui devient développeuse, etc.). Cet accompagnement peut notamment se traduire par de la formation en interne.
- **Aménagement du bâtiment et du poste de travail** pour l'accueil d'un salarié aveugle
- **Soutien lors de difficultés médicales ou financières** (adaptation du temps et des modalités de travail, prêt financier…)

Développement des compétences et des potentiels des collaborateurs

Différentes formations professionnelles de mise à jour des compétences sont proposées aux salariés. Tous les collaborateurs techniques passent la **certification de qualité web Opquast**.

- Des temps de **formation, sensibilisation et échange en interne** sont mis en place. Toutes les deux semaines, les développeurs et testeurs se retrouvent autour des V Talks, des talks internes où chacun peut présenter un sujet technique
- Des **formations externes** sont réalisées en fonction des souhaits de chaque collaborateur

Vie coopérative

Différentes activités team building sont organisées chaque année pour que les salariés puissent passer du temps ensemble, hors cadre de travail. Cette volonté avait été spécifiquement soulignée par les salariés en 2020 dans le cadre de Défis RSE organisés par l'entreprise. En juin 2023, un temps de cohésion a été organisé sur 2 jours pour fêter les 30 ans de l'entreprise.

Des afterworks réguliers sont également proposés, ainsi que divers événements festifs (baby foot challenge, soirée de Noël avec les familles, etc.)

Les collaborateurs ont la possibilité d'organiser des soirées jeux de société dans les locaux de l'entreprise après la fermeture, dans le respect du voisinage et des locaux.

Extrait de la charte éthique

Dans sa charte éthique, Empreinte Digitale s'engage à appliquer une politique salariale cohérente et équitable, à réserver des temps de partage et de convivialité collectifs, à former tous les collaborateurs à l'éco-conception logicielle, le numérique responsable et à l'accessibilité numérique, et à veiller au respect de l'équilibre vie professionnelle et personnelle.

4. Environnement

Bilan carbone

La réalisation d'un bilan carbone s'articule **autour de notre implication dans différents réseaux du numérique** et **s'inclut dans notre plan d'action Lucie** que nous menons maintenant depuis 2018.

Dans le cadre de notre adhésion aux Dirigeants Responsable de l'Ouest **nous sommes partie prenante des chantiers prioritaires pour l'environnement**. Parmi ceux-ci la réduction de 50% des émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2030.

Nous sommes également membre de la communauté numérique responsable d'ADN Ouest et avons participé au chantier sur la **mise en place d'indicateurs pour quantifier l'impact du numérique**.

Entreprise

Dans ce cadre, nous nous sommes lancés dans un bilan carbone mené par une collègue en utilisant l'outil Toovalu.

Bilan carbone 2020

Dans ce cadre, nous nous sommes lancés dans un bilan carbone en utilisant l'outil Toovalu. D'un total de 6.200 tonnes en équivalent CO2, notre bilan se décompose comme ceci :

- 30% : déplacements domicile - travail
- 28% : déplacements professionnels
- 26% : intrants
- 9% : énergie
- 5% : immobilisations
- 2% : déchets

Et après ?

Aujourd'hui nous devons encore **améliorer ce livrable** pour aller plus loin **et intégrer le scope 3 dans notre prochain bilan carbone**. Un enjeu crucial pour les entreprises de services numériques qui doivent pouvoir prendre en compte les émissions des produits numériques une fois installés chez le client.

Éco-conception logicielle

L'éco-conception logicielle est **au cœur de notre démarche responsable** en tant que professionnels du numérique.

Pour proposer les solutions numériques les plus éco-conçues possibles à nos clients nous avons **formé en 2020 nos équipes développeurs** à l'éco-conception par Frédéric Bordage du collectif GreenIT.

Tous nos chefs de projet ont également été formés à l'éco-conception en 2021 pour que cette dimension soit comprise dans les cahiers des charges soumis au client.

Nos équipes sont également certifiées Opquast, pour assurer la qualité web de leurs productions. Cette certification inclut certains critères communs avec les référentiels existants en éco-conception (RGESN, GR491).

En 2022, **nous avons participé et remporté le Design4Green**, un challenge d'éco-conception international organisé par l'école d'ingénieur ESAIP La Salle. L'année suivante, notre équipe devient jury du challenge et apporte son regard sur l'éco-conception et l'accessibilité des projets des équipes participantes.

Dans la continuité de nos engagements et fort de notre expertise de l'audit pour l'accessibilité numérique, **nous avons lancé en 2022 notre offre d'audit éco-conception** basé sur le RGESN (Référentiel Général d'Eco-conception des Services Numériques).

Parallèlement à cette offre, nous avons mis en place **un groupe de travail autour de l'éco-conception** pour travailler sur la **création de cheklist métier basée sur le RGESN**. Ce groupe réunit toute la palette des métiers du numérique : développeurs front, back-end, testeurs, administrateur système et réseaux, consultant en accessibilité numérique, chargée de communication et marketing.

70,50%

Le score d'éco-conception du site empreintedigitale.fr sur un audit RGESN effectué par Empreinte Digitale en juillet 2023.

Permet d'analyser l'ensemble du cycle de vie d'un site web

Hébergement responsable

Datacenter

Empreinte Digitale propose une offre d'hébergement au sein de 3 datacenters à Tours, Nantes et Angers.
Ces datacenters sont **gérés selon les bonnes pratiques du Green IT** pour en diminuer les impacts négatifs :

- Une **optimisation des données** sur les disques durs grâce à une architecture modulaire
- **Réparation** par nos administrateurs système
- **Matériel en fin de vie réutilisé** dans des postes informatiques
- **Gestion et valorisation des DEEE** (déchets d'équipements électriques et électroniques)
- Alimentation 100% en **énergie renouvelable**
- **Refroidissement** en utilisant de la climatisation par ruissellement d'eau de pluie

Énergie

Notre contrat d'électricité a été migré vers Enercoop, **fournisseur français d'énergies d'origine renouvelable**. Les ampoules classiques ont été remplacées par des **ampoules basse consommation**.

La chaudière est une **chaudière gaz à condensation**.

Transports

Forfait mobilité durable

Afin de **promouvoir l'utilisation de transports plus écologiques** entre le lieu de domicile et le lieu de travail, l'entreprise propose un forfait mobilité durable à chaque salarié le demandant. Ce dispositif concerne les salariés utilisant :

- Le vélo et la trotinette
- Le covoiturage en tant que conducteur ou passager

Le parking de l'entreprise a par ailleurs bénéficié d'infrastructures encourageant ces modes de transport, comme un garage à vélo ou des places de parking réservées aux covoiturages.

Déplacement des collaborateurs

Si des sessions de formations nécessitent la présence physique du formateur, les déplacements se font prioritairement en train.

Au sein de l'entreprise, des vélos électriques sont mis à disposition pour l'ensemble des salariés pour leur déplacements professionnels ou non. Cette action a été mise en place en 2022 avec une entreprise locale, Imag'in Bike.

Gestion des déchets

L'entreprise pratique le **tri des déchets pour tout type de déchets** : les déchets secs avec des poubelles réservées dans les points de pause, un composteur est installé dans le jardin, nos cartouches d'encre d'imprimante sont récupérées par notre fournisseur local, et Alternatri récupère nos déchets papier, cartons, plastiques et électroniques.

Dans le jardin, **un composteur** permet aux collaborateurs de jeter leurs déchets organiques.

Achats

Empreinte Digitale applique les **recommandations de l'ADEME** pour sa politique d'achats responsables.

Nous privilégions des **fournitures d'entretien écolabellisées**, nos diverses fournitures (thé, café, sucre) sont achetées en **magasin bio**. L'entretien de nos extérieurs est effectué par un prestataire local PotageHome qui n'a recours a **aucun produit chimique**. Lors de nos évènements nous choisissons des **traiteurs locaux**.

Nous privilégions le **matériel de seconde main** pour l'informatique et le mobilier (Loire Eco Distribution). Nous avons une pratique de **réutilisation du matériel**, les ordinateurs sont réparés par nos administrateurs systèmes et réseaux. Ahdérents à l'ADECC, **nous donnons d'anciens téléphones et équipements**. Pour nos travaux d'impression, nous travaillons avec des **imprimeurs locaux engagés** comme Loire Impression (Label Envol, Print Ethic et médaille d'or RSE Impri'France) et les Ateliers Paquerau.

Empreinte Digitale est **signataire de la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables**. Notre objectif pour les années à venir est de faire signer à nos fournisseurs cette charte.

Extrait de la charte éthique

Dans sa charte éthique, Empreinte Digitale s'engage à être au quotidien dans une démarche de numérique responsable, par des pratiques de développement inclusives, une prise en compte du cycle de vie du matériel respectueux de l'environnement ainsi qu'à des usages éthiques et soucieux de tous.

5. Bonnes pratiques des affaires

Sensibilitation des collaborateurs

Concurrence déloyale

Dans le cadre de notre plan d'actions Lucie, notre responsable RGPD Baptiste Soleil a eu l'occasion de sensibiliser les collaborateurs à plusieurs thématiques liées aux bonnes pratiques des affaires :

- Concurrence déloyale
- Corruption
- Délit de favoritisme

Choix des fournisseurs et sous-traitants

Nous sommes vigilants face au choix des fournisseurs et sous-traitants : nous nous assurons qu'ils **respectent les droits fondamentaux**, et nous sommes attentifs à leur intégration de **la RSE dans leur stratégie d'entreprise**.

Nous ne faisons appel à aucune sous-traitance étrangère. Nos partenaires sont, pour certains, d'anciens collaborateurs qui se sont lancés dans l'entrepreneuriat (notamment en graphisme, accessibilité, développement…).

6. Questions relatives aux clients

Qualiopi

Depuis le 1er juin 2021, Empreinte Digitale est **certifiée Qualiopi**.

Qualiopi est une certification attestant de la **qualité de notre processus de formation et de notre accompagnement**.

Avec Qualiopi, il est possible de faire financer ses formations par son OPCO (Opérateur de Compétences).

Liberté des clients

Empreinte Digitale privilégie les technologies libres et open source pour ses projets. Le client est ainsi pleinement propriétaire de son application et donc du code du projet. Ainsi le client n'est pas prisonnier de son prestataire et il peut à tout moment choisir de récupérer le projet qui lui appartient pour travailler avec quelqu'un d'autre.
Qui dit libre et open source dit également transparence du code, il est donc possible d'auditer l'application et de voir quelles données sont récoltées.

Politique de service après-vente

Les salariés d'Empreinte Digitale sont attentifs aux demandes des clients. Nous disposons d'un outil permettant de gérer les demandes de maintenances, ou tickets d'anomalies pour chaque projet. Les clients peuvent **suivre en toute transparence l'état d'avancement** de la résolution des problèmes techniques.

Qualité de la relation client

Tous les ans, nous envoyons **une enquête de satisfaction à l'ensemble de nos clients** pour identifier des leviers d'amélioration et évaluer la qualité de notre relation.

Cette enquête a été envoyée à 418 clients et **aborde toutes les facettes de nos prestations**, relation avec les équipes,tarifs, qualité de la prestation, organisation quotidienne dans les projets …

Quelques indicateurs

Les résultats de cette enquête nous permettent de visualiser chaque année nos points forts et nos points faibles dans une logique d'amélioration continue.

76%
des clients se disent prêts à nous recommander à leur entourage

7/10
la note moyenne donnée par les clients sur les délais de livraisons

85,5%
des clients considèrent les relations comme étant bonnes ou très bonnes

8,1/10
la note moyenne donnée par les clients sur la qualité de réalisation des prestations

8,4/10
la note moyenne donnée par les clients sur l'accompagnement pendant les projets

8,6/10
la note moyenne donnée par les clients sur la performance des ressources développées

Interview client : Patrice Grometto, Département de la communication de l'INSERM (Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale)

Comment l'INSERM est devenu client d'Empreinte Digitale ?

Nous avons démarché plusieurs acteurs de l'accessibilité numérique pour obtenir un devis pour de l'audit et des formations. Notre choix s'est porté sur Empreinte Digitale pour plusieurs raisons : la notoriété d'une part, la qualité des retours de la part de nos interlocuteurs et l'offre qui était la plus adéquate.

Comment qualifiez-vous les prestations et les relations ?

Comme on était satisfait de la prestation accessibilité, on a aussi sollicité le pôle hébergement de l'entreprise. L'offre technique étant la meilleure, on était ravi de travailler à nouveau avec vous. Pour les deux prestations, on a rencontré des gens très sympas, très à l'écoute. Avant que le serveur cloud soit prêt, vous nous avez prêté un serveur plusieurs mois. La relation va au-delà d'une prestation commerciale, on a beaucoup apprécié ce sens du service. Sur la partie formations en accessibilité numérique, le formateur était extrêmement compétent et pédagogique.

Saviez-vous qu'ED avait des engagements en termes de numérique responsable ?

Ça a été un des critères de choix dès la première prestation. Il y avait de la cohérence entre le fait de travailler sur l'accessibilité numérique et d'être une entreprise en SCOP avec un engagement fort au niveau écoresponsable. Dans un deuxième temps, le pôle cloud nous a expliqué la politique en termes de datacenter, comment les machines sont gérées… c'était également une volonté de choisir une offre de cloud responsable. Travailler avec Empreinte Digitale nous a donné envie de continuer la démarche, notamment de changer l'hébergement de inserm.fr, aujourd'hui sur un serveur Google. Le fait de voir que ça fonctionne chez un hébergeur comme vous nous conforte dans la volonté de passer sur quelque chose de plus responsable.

7. Contribution au développement local

Formation à l'accessibilité numérique dans des écoles du territoire

Sensibilisation

Depuis 2018, plus de 250 heures de formations ont été dispensées dans les écoles, ce qui représente plus de 200 étudiants.

L'entreprise s'est engagée auprès des écoles d'informatique des Pays de la Loire, afin de former les étudiants du numérique à l'accessibilité numérique. Le projet est qu'à terme, toutes les écoles du numérique du territoire aient sensibilisé tous leurs étudiants à l'accessibilité numérique, formé leurs développeurs au développement accessible, et formé les enseignants afin que leurs formations soient conformes.

Numérique responsable

Nous sommes adhérents ADN Ouest, l'association des décideurs du numérique, où nous coordonnons la communauté Numérique Responsable.

Engagements et réseaux locaux

L'entreprise participe activement à plusieurs communautés dans la région :

Face Angers Loire

FACE Angers Loire est un club d'entreprises qui organise des actions en faveur de la diversité et pour lutter contre toute forme d'exclusion.

Nous sommes impliquées chez FACE en tant qu'adhérent et membre du conseil d'administration de l'association. Nous participons à différentes actions comme des entretiens conseils, mais aussi des dons de salle pour accueillir des évènements du club mais surtout à l'action WI-Filles pour faire découvrir les métiers du numérique aux jeunes collégiennes et lycéennes .

Interview avec Bettie Dupuis, et Pauline Lacroix de FACE Maine-et-Loire

Quels types d'actions mettez-vous en place ?

Nous avons plusieurs volets, pour l'emploi nous sommes vraiment sur de l'accompagnement collectif et individuel avec une grande action qui est FACE Emploi. Cette action est vraiment sur mesure et s'adapte au bénéficiaire : pour certains, cela va être un parrainage, un entretien conseil, une simulation d'entretien de recrutement… l'objectif c'est vraiment que l'équipe, avec les référents de la personne, s'adapte aux besoins et à la temporalité des personnes.

Pour l'orientation et la formation nous avons trois grandes actions mais je vais parler de Wi-filles, dans laquelle Empreinte Digitale est impliquée. Wi-filles est un programme d'initiation aux métiers et aux compétences du numérique qui s'adresse aux jeunes filles de 12 à 16 ans. En général nous proposons un camp de vacances d'une semaine sur les vacances de la Toussaint, donc une semaine d'activité non-stop, pour découvrir cet univers et toutes les opportunités en visitant des entreprises, des écoles, des centres de formation et des partenaires de la ville.

Comment travaillez-vous avec les entreprises du territoire et quelles actions mettez-vous en place avec elles ?

Il n'y a pas de portrait type ! On va rencontrer des entreprises car elles ont entendu parler de Face Maine et Loire par le bouche à oreille, par une sollicitation de notre part pour une simulation d'entretien, par un "rendez-vous entreprise" où une entreprise en invite une autre… Empreinte Digitale est par exemple très engagée dans nos actions à différents stade de la vie du club, des actions concrètes, du prêt de salle, de la logistique, la participation à des entretiens professionnels...

IRESA

L'inter-réseau de l'Economie Sociale et Solidaire en Anjou regroupe des structures qui participent à la promotion et au développement de l'ESS. Nous accompagnons le réseau et ses adhérents pour la mise en place de solutions numériques responsables.

Nous avons dernièrement accueilli l'IRESA dans nos locaux pour un événement conjointement organisé avec Face Angers Loire et l'ADECC, deux autres réseaux locaux. L'objectif : proposer une première approche de la communication responsable et de la mesure d'impact.

Dirigeants Responsables Anjou-Maine

Empreinte Digitale a intégré le réseau des Dirigeants Responsables de l'Ouest. Il s'agit d'un club de dirigeants de la région angevine engagés et impliqués en matière de RSE, qui souhaitent transformer leur entreprise et oeuvrent pour une économie plus responsable et durable.

Membre actif de l'association, nous participons à divers groupes de travail sur le numérique responsable, l'attente des jeunes, le dialogue social, la biodiversité...

Empreinte Digitale

11, rue des Noyers
49000 Angers
+33(0)2 41 72 10 75
contact@empreintedigitale.coop