

REFERENTIEL

LABEL « Entreprise Numérique Responsable »



Sommaire

Préambule	3
1 - Fonctionnement du label	4
Propriété du référentiel	4
Modalités d'obtention et d'audit	4
Comité d'attribution du label (CATLAB)	4
Engagement vis à vis du référentiel	4
Bénéfices des entreprises numériques labellisées	5
Modalités de radiation	6
Révision / Evolution du référentiel	6
2 – Transparence et loyauté des pratiques	7
Engagement de confidentialité	7
Gestion des droits de la propriété intellectuelle	7
Respect des obligations légales et réglementaires	7
L'accessibilité numérique	8
Attentes et usages des consommateurs	8
Dispositions en cas de défaillance	8
3 – Responsabilité sociale de l'entreprise	9
Gestion des ressources humaines	9
Dialogue social et qualité de vie au travail	9
Participation à la gouvernance et au capital de l'entreprise	10
4 – Attitude vis à vis des parties prenantes externes	11
Relations avec les clients	11
Relations avec les fournisseurs	13
Contribution au développement local et partenariats	14
Implication dans la gouvernance et les actions du cluster référent	14
5 - Impact des activités de l'entreprise sur l'environnement	15

Préambule

Les technologies numériques sont devenues incontournables dans la vie quotidienne. La transformation numérique des acteurs publics et privés quel qu'ils soient est inévitable. Elle fait désormais partie intégrante de l'entreprise et tend à devenir un facteur central de développement. Les entreprises du numérique doivent proposer des réponses en déployant des outils et des services performants et adaptés. Cependant, la question se pose de savoir si ces technologies numériques et la manière dont elles sont déployées répondent positivement et durablement aux enjeux de société, aux usages et aux contraintes environnementales.

La RSE ou Responsabilité Sociétale des Entreprises, est aujourd'hui un moyen d'engagement volontaire de l'entreprise pour sa stratégie et le management de ses activités. C'est également un levier porteur d'innovation et d'identification d'axes de performance puisque la RSE encourage les entreprises à intégrer les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités.

Devant l'omniprésence des technologies numériques et l'opportunité de les utiliser comme levier de développement, France IT, le réseau national des clusters numériques, a décidé de proposer aux TPE et PME du secteur numérique un référentiel pour la labellisation « Entreprise Numérique Responsable (ENR) ». C'est en effet la vocation de France IT que de promouvoir le professionnalisme des entreprises numériques ainsi que leur contribution à une société plus responsable.

Une Entreprise Numérique Responsable désigne une entreprise qui intègre volontairement des préoccupations éthiques, sociales et environnementales dans ses activités économiques et dans ses relations avec toutes les parties prenantes internes et externes.

Selon une posture d'écoute, flexible et d'anticipation, elle est ouverte au dialogue, et à la construction de solutions avec ses parties prenantes. Elle est engagée dans une démarche d'amélioration continue de responsabilité sociétale, qui contribue au développement de sa filière, et au développement économique de son territoire.

Elle rend compte régulièrement de son engagement et de ses pratiques auprès de ses parties prenantes.

Le présent référentiel a pour objectif de préciser les modalités de fonctionnement du label ainsi que sa déontologie. Il invite également l'entreprise candidate à se questionner sur ses process internes en matière d'approche commerciale, ainsi que dans ses relations ses parties prenantes internes ou externes, en cohérence avec les principes de la RSE. Ce référentiel est un guide pour l'entreprise pour lui permettre de valoriser ses actions et de se positionner sur des pistes d'amélioration, dans une démarche volontaire.

1 - Fonctionnement du label

Propriété du référentiel

Ce document est la propriété exclusive de France IT. Il a été conçu par différents groupes d'entreprises animés par les clusters membres de France IT.

France IT est le réseau National des Clusters Numériques. Sa mission est de formaliser et fédérer la coopération de différents clusters numériques, dans le but de faire émerger des actions collectives au profit des clusters et de leurs adhérents.

Modalités d'obtention et d'audit

Le document PROCESSUS & CONDITIONS D'ÉVALUATION décrit l'ensemble des modalités d'obtention du label.

L'entreprise souhaitant obtenir le label ENR doit fournir un dossier de candidature et des pièces conditionnant son éligibilité.

Dès lors que l'entreprise est déclarée éligible, France IT lui adresse un lien pour réaliser son enquête client. L'étude du dossier et les résultats de l'enquête client permettent d'établir un score sur 200 points. Si l'entreprise obtient un score supérieur ou égal à 120 points, elle obtient le label Entreprise Numérique Responsable.

Comité d'attribution du label (CATLAB)

Ce Comité a pour missions :

- De spécifier les conditions d'attribution du label ainsi que les prérequis indispensables à toutes entreprises y prétendant ;
- De rédiger et réviser ce présent référentiel ;
- De fixer les conditions d'audit (désignation des organismes auditeurs et des modalités d'accès aux informations nécessaires à la réalisation du dit audit) ;
- D'être l'unique garant/responsable de la délivrance du label ENR.

A NOTER :

- Les entreprises labellisées membres du CATLAB ne pourront pas être juges de leur propre dossier.

Engagement vis à vis du référentiel

L'Entreprise Numérique Responsable respecte l'intégralité des règles décrites ci-après, vis à vis de tous les projets et prestations qu'il propose à sa clientèle. A partir du moment où

l'entreprise est labellisée, le référentiel fait partie intégrante de tout contrat commercial, qu'il soit annexé ou non au document formel.

L'entreprise mentionne clairement sa labellisation et en informe ses parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires, etc...). Elle donne à l'ensemble de ses clients et prospects la possibilité de consulter ce référentiel grâce à un lien apparaissant sur le site de France IT et/ou depuis son propre site.

Référence au label :

L'entreprise ABC a obtenu de France IT en 201., le label « Entreprise Numérique Responsable » et pour une durée de 2 ans. France IT reconnaît ainsi que l'entreprise ABC intègre volontairement des préoccupations éthiques, sociales et environnementales dans ses activités commerciales et dans ses relations avec toutes les parties prenantes internes et externes.

Bénéfices des entreprises numériques labellisées

Un outil de communication pertinent au niveau commercial

Suite à la labellisation, le nom de l'entreprise numérique sera ajouté sur le site Internet de France IT et elle bénéficiera d'actions presse et de communication. L'entreprise aura alors la possibilité d'utiliser l'identité visuelle de la labellisation ENR dans sa communication via un kit de communication qui lui sera transmis (Cf. document « Règles d'utilisation de la marque et du logo »).

Un outil pour réaliser votre « level-up » en termes de RSE

La labellisation ENR permet également à l'entreprise d'être accompagnée dans une démarche d'amélioration continue, grâce aux recommandations produites par l'auditeur lors de la première labellisation, et dans le cadre de son renouvellement qui lui sera proposé deux ans plus tard.

Modalités de radiation

France IT se réserve le droit de commanditer un audit intermédiaire à toute entreprise dont les manquements vis à vis de la déontologie définie dans ce référentiel seraient flagrants.

La radiation du label peut intervenir dans les cas de figure suivants :

- L'audit intermédiaire ou l'audit de révision met en évidence un manquement aux règles du référentiel
- L'entreprise concernée refuse ou entrave la conduite de l'audit intermédiaire ou de l'audit de révision.
- L'entreprise ne s'est pas acquittée du droit d'exploitation du label

France IT, peut accorder ou non un délai de mise en conformité par rapport au référentiel.

Révision / Evolution du référentiel

Le référentiel pour la labellisation « Entreprise Numérique Responsable (ENR) » peut être révisé par France IT, soit sur sa propre initiative, soit sur proposition des entreprises numériques labellisées ou du CATLAB, après validation de France IT.

Il s'agit en effet d'encourager les entreprises à progresser et à les valoriser sur le marché.

La révision du référentiel pour la labellisation « Entreprise Numérique Responsable (ENR) » fera l'objet d'une communication auprès des entreprises numériques déjà labellisées. Ces nouvelles dispositions seront évaluées lors du prochain audit. Jusqu'à cette date, les entreprises labellisées conservent le bénéfice de la labellisation.

La dernière révision du référentiel date de mars 2018.

2 – Transparence et loyauté des pratiques

L'honnêteté et l'intégrité forment la base de la confiance. Elles s'appliquent à toutes les phases de la relation quel que soit le système d'acteurs, tant dans l'utilisation des outils, dans l'accès aux données nominatives, dans le choix des logiciels, dans le respect de la propriété intellectuelle, que dans le comportement général des personnes.

Ainsi, l'Entreprise Numérique Responsable :

- Evite les conflits d'intérêt et renonce à la corruption ;
- Se sent responsable et imputable de ses décisions et pratiques dans le cadre de son activité ;
- S'applique un principe de précaution et fait connaître les risques et limitations des technologies

Engagement de confidentialité

L'Entreprise Numérique Responsable met en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur tous les renseignements fournis, tous les documents confiés, tous les entretiens auxquels elle participe avec ses clients. Cet engagement figure dans les contrats commerciaux. L'entreprise numérique responsable fait respecter cette obligation par ses salariés, dirigeants, mandataires sociaux, société mère, filiales et sous-traitants éventuels.

Gestion des droits de la propriété intellectuelle

Les documents contractuels établis conjointement par les parties préciseront les droits intellectuels ou commerciaux cédés dans la réalisation des projets ou prestations.

En l'absence de clause explicite, les droits d'utilisation du produit seront réputés être cédés au client, à titre personnel et incessible.

Respect des obligations légales et réglementaires

L'Entreprise Numérique Responsable doit :

- Satisfaire aux obligations fiscales et sociales prévues par le code des marchés publics ;
- Satisfaire aux obligations prévues au code du travail ;
- Respecter la loi informatique et libertés (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978).
- Respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - application mai 2018).

L'accessibilité numérique

L'accessibilité est la capacité d'une ressource numérique d'être utilisée, facilement et sans limite, par tout individu quelles que soient ses aptitudes physiques ou mentales. Pour l'Entreprise Numérique Responsable, l'accessibilité numérique est gage d'une démarche de qualité de sa part pour ses clients et utilisateurs, et de sa responsabilité vis à vis de la société.

Attentes et usages des consommateurs

L'une des premières missions de l'Entreprise Numérique Responsable est de détecter les sujets émergents et de répondre aux attentes et aux usages. En cela, elle assure une veille active, de manière à les comprendre et à les anticiper dans un contexte de changement permanent. Cette activité organisée dans l'entreprise peut s'appuyer sur des ressources internes et externes, afin de proposer des solutions qui correspondent précisément aux attentes et usages des consommateurs.

Elle peut notamment :

- Adopter une posture d'anticipation et d'écoute
- Organiser un processus de veille et d'intelligence économique
- Participer à des salons, conférences, rencontres professionnelles
- Organiser ladite activité en interne en identifiant la fonction
- Produire des notes de veille, client, sectorielle, et interne à l'entreprise
- Participer ou organiser des groupes de travail associant des usagers, experts, partenaires et différents métiers de l'entreprise

Dispositions en cas de défaillance

En cas d'incapacité à assurer la fin de la mission ou le suivi de maintenance d'un projet, qu'elle qu'en soit la raison, l'entreprise labellisée anticipe ce cas de figure. Elle s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour proposer une solution de continuation de la mission, dans la mesure du possible.

3 – Responsabilité sociale de l'entreprise

L'Entreprise Numérique Responsable met l'Homme au cœur de son projet d'entreprise. Faire grandir les femmes et les hommes dans leur parcours professionnels et personnels est une finalité et pas un moyen en soi.

Gestion des ressources humaines

Les pratiques respectueuses vis à vis des collaborateurs se traduisent par exemple dans les processus suivants :

- Le recrutement et les conditions d'accueil dans l'entreprise
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)
- Le mode de management de l'entreprise
- La structure de décision et l'organisation opérationnelle
- L'accompagnement des parcours professionnels : les entretiens individuels, la formation, l'apprentissage et les certifications
- Le retour à l'emploi et l'insertion de publics en difficulté
- Le recours à des entreprises adaptées ou d'ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail)

Dialogue social et qualité de vie au travail

L'esprit du dialogue social est l'un des fondements de l'engagement de l'Entreprise Numérique Responsable. Il organise la relation avec les collaborateurs dans une perspective d'amélioration de la qualité de vie au travail au bénéfice de chacune des parties.

De nombreuses actions peuvent illustrer l'engagement :

- La représentation du personnel et le respect de la convention collective
- L'organisation du dialogue et de la concertation dans l'entreprise
- La prise en compte de publics vulnérables et le respect des principes de non-discrimination, l'équité, la diversité, l'égalité, les personnes en situation d'handicap et de précarité
- L'organisation du travail, l'aménagement des temps, le télétravail, l'accès à des espaces de coworking internes et/ou externes
- Certaines modalités tels que des indemnités transport, tickets restaurant, chèques vacances, mutuelle et prévoyance, et avantages sociaux en général
- Démarche qualité, hygiène, sécurité, santé au travail avec la prise en compte des risques psycho-sociaux, l'ergonomie des postes de travail et aménagements divers

Participation à la gouvernance et au capital de l'entreprise

L'implication des collaborateurs dans le projet d'entreprise est du registre de la vision et des pratiques de l'Entreprise Numérique Responsable. Elle peut se traduire notamment par :

- La participation à la gouvernance de l'entreprise
- L'ouverture du capital de l'entreprise
- La participation aux résultats
- La participation aux instances de décisions stratégiques et opérationnelles
- Une information et une consultation des collaborateurs, sincère et régulière

4 – Attitude vis à vis des parties prenantes externes

L'Entreprise Numérique Responsable agit au bénéfice de son projet d'entreprise et de ses parties prenantes internes et externes. Son attitude vis à vis de ces dernières est un axe majeur du présent référentiel. Au même titre, tous les contrats qui la lient à ses parties prenantes externes y sont soumis.

Relations avec les clients

L'attitude avec les clients doit être composée d'ouverture, de franchise, d'honnêteté et de respect. L'Entreprise Numérique Responsable met en œuvre une démarche active pour comprendre les besoins de ses clients et prospects, afin de proposer une offre adaptée et juste.

Dans le cadre de la relation client, l'entreprise applique un certain nombre d'engagements.

L'entreprise organise la détection et la prise en compte des demandes des clients et des prospects avec :

- Des modalités d'accueil des demandes et un processus de traitement
- L'ouverture et le suivi des comptes clients
- La signature préalable d'un engagement de confidentialité
- Un diagnostic des besoins et d'analyse des usages

La proposition de prix

La proposition de prix doit clairement définir le domaine de réponse par rapport au cahier des charges ou au projet validé avec le client. Les domaines non couverts ou de manière incomplète sont clairement mentionnés. En outre, l'entreprise s'engage à ne dissimuler aucune contrainte pouvant aller à l'encontre de l'objectif souhaité.

La proposition décrit de manière éclairée et objective les besoins compris, et leur adéquation avec les engagements de l'entreprise :

- La gestion de projet
 - Les solutions techniques et fonctionnelles et les limites
 - L'éventuel appel à sous-traitance ou cotraitance
-

- Les conditions tarifaires permettant de différencier clairement les coûts récurrents, en régie et forfaitaires et les unités de prix
- Les résultats avec des indicateurs et les livrables
- Les délais réalistes et sincères avec un planning de réalisation
- Les services et les durées de garanties des produits
- L'échéancier de facturation et les modalités de règlement

La validation d'un accord commercial donne lieu à la mise en place d'un contrat de prestation ou au minimum, d'un accord écrit du client.

La prestation

L'entreprise labellisée s'engage à mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires conformément à ses engagements. Il est de sa responsabilité de disposer de l'organisation assurant le bon déroulement du projet en lien éventuel avec d'autres intervenants.

L'entreprise labellisée nomme un interlocuteur qui assure la coordination avec le client. Une méthode de suivi de l'avancement du projet est mise en place de manière à assurer une complète transparence sur l'avancement des opérations en conformité avec le planning prévisionnel. Cette méthode doit permettre la traçabilité de toutes les étapes de réalisation.

Tout décalage de planning, dont la responsabilité incombe à l'entreprise labellisée, donne lieu à un rapport présentant les raisons et le nouveau planning en résultant.

Toute évolution de la demande ou contrainte particulière pouvant donner lieu à une modification de budget est présentée au client et validée d'un commun accord.

Afin d'atteindre ces objectifs, les systèmes doivent être mis en place en respectant les standards professionnels applicables, les règles de l'art dans la construction et l'implantation, que ce soit pour un développement d'application, une installation de matériels ou la mise en place d'une infrastructure ou d'un service.

Il est donc du devoir d'une entreprise labellisée de :

- Connaître et de respecter les lois et les règlements directement liés à la prestation
- Solliciter l'accord du client pour toute intervention de sous-traitance non prévisible à la commande
- Etre informée des développements dans son domaine d'expertise
- Signaler les anomalies, techniques ou administratives
- Mettre en place un personnel compétent
- Respecter les procédures fournies par les constructeurs ou éditeurs des produits mis en place
- Formaliser toute modification ou évolution du cahier des charges

En soit, lors de la réalisation de la prestation et selon l'exigence de cette dernière, l'Entreprise Numérique Responsable dispose de :

- Une ou des méthodes de gestion de projet dans l'entreprise
- Une administration des ventes au service des clients
- Une organisation interne précise avec affectation de moyens
- Une ou des solutions technologiques maîtrisées ou s'inscrivant dans l'open source
- Un processus de livraison et de recettes techniques
- Une organisation pour le transfert de savoir-faire si nécessaire
- Un processus d'évaluation de la qualité de ses prestations

La facturation

La facturation est réalisée suivant un échéancier convenu avec le client.

La facturation du solde d'un projet n'est émise que sur des livraisons notifiées et des prestations effectuées.

Les dépassements de budget ne sont facturés qu'après notification au client du motif du dépassement et un chiffrage préalable de ce dépassement.

Les factures de prestations en régie ou au temps passé, sont accompagnées des justificatifs (feuilles de présence, décompte d'heures, frais de vie...).

Le service support client

L'Entreprise Numérique Responsable s'engage à accompagner son client dans la durée. Nourrie par une écoute active des besoins et des usages, elle met en œuvre un service support réactif et performant au plus prêt du client par :

- La prise en compte et le traitement des demandes client
- Une organisation des interventions avec le déploiement de services de proximité
- Une écoute personnalisée de la satisfaction des clients
- L'évaluation par l'entreprise de la qualité de son service client

Toutes les fonctions de l'entreprise sont responsables de la qualité du service apporté au client et sont forces de proposition pour garantir sa performance.

Relations avec les fournisseurs

L'Entreprise Numérique Responsable est en mesure de présenter les critères de présélection des fournisseurs et de les justifier.

Elle les informe et les sensibilise aux engagements de l'entreprise en matière de responsabilité, dans le cadre du présent référentiel.

Dans le cadre de sa relation fournisseur, elle :

- Dispose d'un processus de sélection des fournisseurs : cahier des charges, conditions de dialogue, critères de sélection, suivi et évaluation, par exemple
- Implique ses fournisseurs dans son activité de veille et la proposition de nouvelles solutions
- Recherche des synergies de compétences et de services
- Est force de proposition sur différentes modalités de contractualisation : sous-traitance, cotraitance, partenariat et charte d'engagement

Contribution au développement local et partenariats

Par ses activités, l'Entreprise Numérique Responsable est actrice du développement local notamment par une implication auprès :

- Des institutions locales
- Des réseaux économiques
- Des établissements d'enseignement et de recherche

En cela, elle nourrit également des relations de proximité et de voisinage, recherche des synergies locales et peut subvenir au développement d'autres activités par du mécénat et du sponsoring par exemple.

Implication dans la gouvernance et les actions du cluster référent

L'Entreprise Numérique Responsable participe régulièrement aux actions proposées par le cluster auquel elle adhère.

Plus généralement, elle s'implique dans le réseau et dans les actions collectives proposées par France IT et / ou les clusters qui le composent.

5 - Impact des activités de l'entreprise sur l'environnement

L'Entreprise Numérique Responsable est engagée dans la réduction de l'impact de ses activités sur l'environnement et pour la préservation des ressources au sens large. Au delà d'une prise de conscience et d'une posture, ses décisions en faveur de l'environnement sont ancrées dans sa stratégie et traduites opérationnellement.

L'entreprise prend en compte l'impact de ses activités sur l'environnement par des actions concrètes par exemple sur :

- Ses bâtiments et ses infrastructures techniques
- Le transport et la logistique
- Ses produits et services, de la conception au traitement de fin de vie
- La lutte contre l'obsolescence programmée et la non-toxicité des produits
- La prévention et la gestion des déchets
- La prévention et la gestion des risques
- L'efficacité énergétique
- La mobilité du personnel et de toute personne interagissant avec l'entreprise
- La détention de labels, normes, chartes et certifications