



## 6<sup>eme</sup> communication sur le Progrès sur le Pacte Mondial par E-DEAL

[www.e-deal.com](http://www.e-deal.com)

**E-DEAL SAS** | 41 rue Périer | 92120 Montrouge  
Tel. : +33 (0)1 73 03 29 80 | Fax : +33 (0)1 73 01 69 77  
RCS Nanterre B420 688 400 | TVA FR55420688400 | APE 5829C

**E-DEAL**  
Customer Quintessence.

## TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b>LE MOT DU PRESIDENT.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>E-DEAL EN QUELQUES MOTS.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>RAPPEL DES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL .....</b>	<b>6</b>
3.1	DROITS DE L'HOMME .....	6
3.2	CONDITIONS DE TRAVAIL .....	6
3.3	ENVIRONNEMENT .....	6
3.4	LUTTE CONTRE LA CORRUPTION .....	6
<b>4</b>	<b>NOS ACTIONS .....</b>	<b>7</b>
4.1	POLITIQUE DE L'ENTREPRISE .....	7
4.2	ACTIONS MISES EN PLACE DE 2012 A 2016.....	9
4.3	ACTIONS A VENIR ET EN REFLEXION .....	13
4.4	A L'ANNEE PROCHAINE .....	14

## 1 LE MOT DU PRESIDENT

Cela fait maintenant six ans que E-DEAL s'est engagé à respecter les 10 principes du Pacte Mondial de l'ONU. Chacune de ces valeurs est intégrée à la culture de l'entreprise, que nous nous efforçons de communiquer auprès de tout notre écosystème : collaborateurs, partenaires et clients.

En 2012, nous publions notre première Communication sur le Progrès sur le Pacte Mondial. Depuis maintenant quatre ans, E-DEAL s'engage

Depuis, de nombreuses mesures ont été prises et de nouvelles sont à l'étude. Entreprise citoyenne et responsable, E-DEAL veut être acteur d'une démarche d'amélioration de ses environnements sociaux, économiques et écologiques.

Pour toutes ces raisons, nous renouvelons officiellement notre engagement au Pacte Mondial des Nations Unies.

David Gotchac,

Président de E-DEAL



## 2 E-DEAL EN QUELQUES MOTS

E-DEAL est un éditeur de logiciel de CRM (Gestion de la Relation Client) qui propose aux grandes entreprises - des PME importantes et des grands comptes - une plateforme logicielle de CRM qui est à la fois complète, modulaire et unifiée.

Complète parce qu'elle couvre l'ensemble des domaines de la Relation Client : aussi bien les ventes, le marketing et le service client que les centres de contact, la communication, la Business Intelligence, la mobilité ou le marketing digital.

Modulaire et unifiée parce qu'elle a été conçue comme un ensemble de composants applicatifs indépendants et complémentaires (que l'on peut mettre en œuvre au fur et à mesure de ses besoins) qui partagent les mêmes données et la même expérience utilisateur.



## **3 RAPPEL DES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL**

Kofi Annan, le Secrétaire Général de l'ONU a présenté l'idée d'un Pacte Mondial au Forum économique mondial le 31 janvier 1999.

Le Global Compact a été lancé 1 an plus tard, au Siège de l'Organisation, à New-York, le 26 juillet 2000. Le Secrétaire a invité les dirigeants d'entreprises à se joindre à cette initiative internationale qui rassemblerait les entreprises et les organismes des Nations Unies, le monde du travail et la société civile autour de neuf principes universels relatifs aux droits de l'Homme, aux normes du travail et à l'environnement.

### **3.1 DROITS DE L'HOMME**

- Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme
- Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme

### **3.2 CONDITIONS DE TRAVAIL**

- Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective
- Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire
- Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
- Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

### **3.3 ENVIRONNEMENT**

- Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement
- Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

### **3.4 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION**

- Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

## 4 NOS ACTIONS



Depuis plusieurs années, il est d'usage de lister nos bonnes pratiques mises en œuvre dans le cadre du Pacte Mondial et d'établir les pistes pour l'année à venir, que voici :

### 4.1 POLITIQUE DE L'ENTREPRISE

#### 4.1.1 Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans notre sphère d'influence

#### 4.1.2 Veiller à ce que E-DEAL ne se rende pas complice de violations des droits de l'Homme

#### 4.1.3 Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective

E-DEAL compte une Délégation Unique du Personnel Élargie, composée de 4 titulaires et 2 suppléants. Ils rencontrent la direction régulièrement, au minimum une fois par trimestre. Les membres de cette DUPE disposent dans leur planning de temps pour assurer correctement leur fonction.

Organisation d'une réunion trimestrielle sur chacun des deux sites de E-DEAL où chaque service prend la parole pour présenter les actions réalisées lors de la période passée et celles à venir. La direction s'adresse également aux salariés pour faire un point sur l'actualité de la société.

Organisation d'une réunion annuelle avec tous les salariés de l'entreprise sur un même lieu pour dispenser aux salariés les résultats de l'entreprise et la stratégie mise en place pour l'année à venir, actant par là-même, la transparence de nos actions.

#### 4.1.4 Lutter contre toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

La société remet à l'arrivée de chaque collaborateur un contrat de travail en bonne et due forme avec un descriptif de poste. Elle s'engage à donner aux salariés le meilleur environnement de travail possible (poste de travail personnel, outils IT...).

La direction donne les moyens d'évoluer à chaque salarié en proposant des formations. Celles-ci doivent permettre au salarié qui le souhaite de monter en compétence et d'atteindre des postes à plus fortes responsabilités.

#### **4.1.5 Abolir le travail des enfants**

E-DEAL n'emploie que des personnes en âge de travailler et s'assure que ses fournisseurs en font de même.

#### **4.1.6 Eliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession**

E-DEAL veille à ce qu'aucune discrimination à l'embauche ou dans le déroulement de la vie professionnelle ne soit à déplorer. La société a pour valeur fondamentale le respect des différences en raison de l'origine, de la nationalité, de la couleur, du sexe, de la culture, de la religion, de l'âge ou de la situation familiale.

E-DEAL ne tolère aucune sorte de harcèlement physique ou moral et aucune sorte de brimade orale ou physique

Nous nous engageons à étudier toutes les candidatures reçues qu'elles soient spontanées ou en réponse à une annonce, qu'elles soient pour un CDI, un CDD ou encore un stage.

Tout collaborateur en situation de handicap verra son poste de travail et / ou son temps de travail adapté(s) pour lui offrir des conditions de travail optimales.

#### **4.1.7 Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vin**

Conformément à la loi française et à l'éthique de la société, E-DEAL se refuse à tout acte de corruption.

#### **4.1.8 Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

Notre métier-même d'éditeur de logiciels favorise le respect de l'environnement. En effet, les applications web que nous vendons à nos clients permettent de diminuer considérablement (et sans aucun moyen de les chiffrer) les déplacements de leurs clients finaux.

Chez E-DEAL, pour notre propre consommation et celle de nos clients en mode ASP, nous hébergeons nos serveurs chez un prestataire d'infogérance. La totalité des serveurs localisés chez ce prestataire est virtualisée.



## 4.2 ACTIONS MISES EN PLACE DE 2012 A 2016

### 4.2.1 Droits de l'Homme & conditions de travail

#### **Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme.**

- Nous avons inséré une mention sur notre participation au Pacte Mondial à tous nos contrats nous liant à nos clients et nos partenaires. La voici :

E-DEAL soutient le pacte mondial des nations unies.

E-DEAL est signataire du Pacte Mondial de l'ONU et encourage tous ses partenaires commerciaux à faire de même. Par cette adhésion, E-DEAL s'engage à aligner ses opérations et sa stratégie sur dix principes universellement acceptés touchant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption

[\(<http://www.unglobalcompact.org>\)](http://www.unglobalcompact.org).

#### **Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective**

Parce que nous portons une attention toute particulière aux instances représentatives du personnel. Ainsi, sur ce thème,

- Le rythme des réunions avec la Délégation Unique du Personnel Élargie s'est maintenu.
- Un Comité d'Entreprise s'est constitué. Celui-ci, soucieux du bien-être des collaborateurs, a réalisé une de ses premières actions en décembre 2017 en offrant à chacun des salariés des chèques cadeaux.

A noter que depuis 2013, nous avons mis en place un séminaire de deux jours pour notre réunion annuelle de présentation des résultats et de la stratégie, malgré un effectif grandissant. Les échanges faits au cours de ce séminaire sont devenus beaucoup moins formels entre la direction et les collaborateurs. Désormais, cet événement interne comporte également des

activités culturelles et sportives qui permettent aux salariés de se côtoyer dans un cadre plus convivial, favorable à la détente. La dernière édition a eu lieu à Bordeaux en septembre 2017.

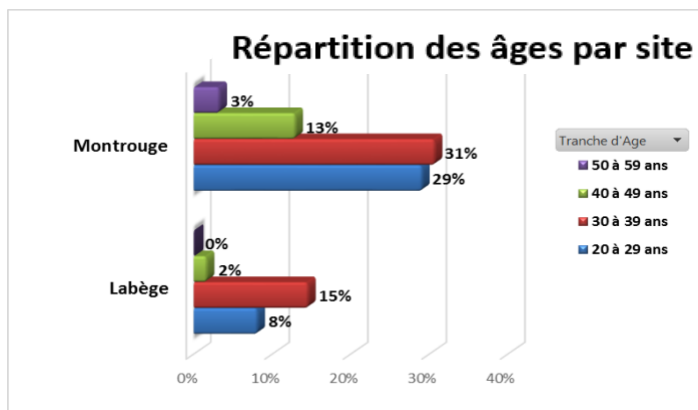
- En 2015, les espaces de travail ont été réaménagés pour améliorer le confort des collaborateurs. Nous avons fait appel à un jardinier paysagiste pour donner un peu de vie à nos locaux. Cet artisan utilise des produits bio et sans classement toxicologique.

### Lutter contre toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

- Chaque année, plusieurs formations sont dispensées pour permettre aux collaborateurs d'acquérir de nouvelles compétences et leur confier plus de responsabilités Certains modules sont mis en place afin de les aider à mieux vivre ensemble. En vue de l'internationalisation à venir dans nos activités, des cours d'anglais ont été mis en place pour 50% des employés. Au programme de l'année 2017, les défis du manager, sécurité incendie, méthode Agile Scrum, javascript, évolution du cadre légal européen et nouvelles obligations des entreprises de la data,...soit 68 personnes formées

### Eliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession

- En 2018, nos collaborateurs représentent 8 nationalités (congolaise, espagnole, française, marocaine, péruvienne, russe, sénégalaise, tunisienne).
- 87% des effectifs sont en CDI.
- Nous travaillons également avec un atelier adapté qui contribue à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, en commandant chaque année, un ensemble de goodies. Cette année, nous avons commandé des tote bags pour notre journée clients.
- E-DEAL encourage la parité au sein de ses effectifs **avec 36% de femmes**, sachant que le milieu de l'informatique est, à l'origine, un secteur d'activité particulièrement masculin. À noter que les directeurs sont sensibilisés au respect de l'équilibre dans la répartition hommes / femmes sur leur propre service.
- Une étude est également en cours sur l'égalité salariale entre les hommes et les femmes au sein de l'entreprise. L'objectif ? Mettre en place des accords égalité hommes / femmes et intergénérationnels afin de garantir une égalité de formation, de salaire, de poste pour des profils similaires.
- La moyenne d'âge en 2017 passe de 32,9 ans à 35 ans, la pyramide des âges étant restée sensiblement la même que l'année précédente.



- Enfin, notre procédure de recrutement s'applique à communiquer une réponse à chaque candidature reçue.

## 4.2.2 Environnement

### Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

E-DEAL sensibilise tous ses interlocuteurs (collaborateurs, partenaires, clients, prospects,...) sur sa démarche environnementale et, plus globalement, sur son adhésion au Pacte Mondial.

- Désormais, nous ajoutons une mention sur l'adhésion au Pacte Mondial sur tous nos supports de communication (signature d'e-mail, dossier de presse, proposition commerciale,...).



### Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

E-DEAL sensibilise ses collaborateurs sur les notions de développement durable et n'hésite pas à mettre en place des actions auxquelles chacun est invité à participer.

- Lorsque nous sommes dans l'obligation d'imprimer, nous utilisons par défaut du noir et blanc ainsi que du recto-verso. Les pilotes d'impression de tous les postes sont configurés dans ce sens. Quant à l'impression des supports papier institutionnels (cartes de visite, papier en-tête, fiches produit, affiches publicitaires,...), elle est réalisée par un imprimeur labélisé Imprim-Vert.

Nous avons contacté la Mairie de Montrouge pour voir comment bénéficier d'un service de collecte de nos papiers et cartons de bureau. Malheureusement, nous n'avons pas eu de réponse satisfaisante de leur part.

- Nous avons donc pris l'initiative de nous rapprocher du groupe La Poste qui propose une solution de recyclage du papier RecyGo Liberté. Celui-ci met à notre disposition des boîtes en carton pour nos vieux papiers. Après collecte par la Poste, ces boîtes sont acheminées vers des centres partenaires de l'économie sociale et solidaire (ce qui favorise l'insertion de personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap), puis broyées et recyclées. On nous délivre par la suite un certificat de destruction. [Pour en savoir plus...](#)

Nous nous appliquons également à recycler nos consommables (cartouches et autres pièces détachées de nos imprimantes).

- Le recyclage des consommables de nos appareils XEROX via une écobox : Programme Xerox Green World Alliance. Après une opération de tri, les consommables usagés sont réutilisés dans les usines Xerox ou intégrés dans un programme de recyclage et valorisation chez nos partenaires de retraitement. Xerox assure que 100% des consommables usagés récupérés en France sont réutilisés, recyclés en matières premières secondaires et/ou incinérés pour valorisation énergétique.

E-DEAL est également organisme de formation. Pour 2017, nous avons formé près de 1000 personnes. Auparavant, nous imprimions les supports de formation. Maintenant, le nombre de stagiaires allant grandissant, nous avons décidé de ne plus imprimer les supports.

- E-DEAL favorise la vaisselle non-jetable et proscrit tout achat de gobelets ou de tasses en plastique. Sensibilisation des collaborateurs et incitation à prendre les escaliers.

Et parce que E-DEAL représente aujourd'hui près de 80 collaborateurs, nous sommes sensibles aux déplacements de nos collaborateurs. En ce qui concerne le mode de transport utilisé par les salariés, 57% utilisent les transports en commun et 11% viennent à pied ou à vélo.

- Nous sensibilisons ces derniers l'utilisation des transports en commun pour ceux dont la fonction le permet. Les collaborateurs utilisant leur voiture sont encouragés à faire du co-voiturage.

Pour le bien-être de nos collaborateurs, nous mettons à leur disposition thé et café.

- Depuis 2014 nous avons remplacé une machine à café qui fonctionnait avec des capsules à café jetables par un percolateur. Bien que nous recyclions ces capsules, il nous a semblé plus écologique d'acheter des grains de café en vrac et le moulin à la demande.
- Autre changement dans nos installations, nous sommes passés des bonbonnes d'eau (bidons en plastique) à des fontaines directement liées au réseau d'eau de l'immeuble. Cela réduira encore un peu plus nos consommations de plastique.

Et parce que les économies d'énergie partent souvent de gestes simples...

- La gestion de l'électricité a été revue dans les sanitaires de l'immeuble avec un système d'extinction automatique de la lumière.

### **Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement**

- En plus de nos contrats avec nos partenaires et clients, cette participation est également mise en avant sur notre site web : <http://www.e-deal.com/societe/?lang=fr/>.

Elle est également fortement mise en avant sur notre papier à en-tête.

### **Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

- Toutes nos applications sont hébergées sur des serveurs virtualisés, ce qui réduit considérablement notre consommation électrique. HiSi, notre hébergeur, travaille sur la mise en place d'une technologie de cold corridor au sein de ses datacenters. Cette technologie permet de canaliser les circuits d'air chaud et d'air froid, ce qui au final permet de pouvoir baisser de quelques degrés la température de la climatisation. Et baisser la climatisation d'un degré permet de réduire la consommation d'électricité de 5%.
- Le matériel informatique usagé ou qui ne fonctionne plus est recyclé et reconfiguré afin de rester dans une démarche écologique et d'éviter la surconsommation.
- Les déplacements entre les deux sites de l'entreprise ou chez les clients sont limités, grâce à l'aménagement d'un système de visioconférence.

## **4.3 ENQUETE DE SATISFACTION DES COLLABORATEURS**

En 2017, nous avons pris l'initiative d'organiser une enquête de satisfaction auprès de nos collaborateurs. Cette enquête anonyme été réalisée durant l'été par questionnaire web sur l'ensemble des salariés. Nous avons récolté 58 réponses, voici les résultats à retenir :

- A la question « quels sont les 3 adjectifs qui selon vous caractérisent le mieux l'entreprise E-DEAL ? », la réponse Conviviale arrive en tête pour 69% des répondants, puis Agréable (52%) et Dynamique (38%).
- 53,4% des répondants estiment être suffisamment informé sur la stratégie de développement de l'entreprise.
- 86,2% des répondants recommanderaient l'entreprises à leurs connaissances.
- 98,3% estiment que l'ambiance au sein de leur département est agréable.

## **4.4 ACTIONS A VENIR ET EN REFLEXION**

Nous sommes conscients de la responsabilité de chacun dans la diffusion des dix principes du Pacte Mondial et c'est avec un grand honneur que nous renouvelons notre volonté de les soutenir.

Nous envisageons certaines actions à mettre en place dans le futur, parmi lesquelles :

- Inciter à la bonne utilisation du réfrigérateur pour éviter les dépassements de dates de péremption des aliments déposés (affiches dans les locaux...)
- Etablir des partenariats avec les écoles afin d'intégrer les étudiants dans nos effectifs, en alternance puis en CDI, participer à des forums de recrutement solidaire
- Définir un parcours d'intégration pour chaque nouveau collaborateur
- Pour encourager un mode de transport sain et écologique, le remboursement des frais kilométriques effectués en vélo, est à l'étude par la direction.

## 4.5 A L'ANNEE PROCHAINE...