



# Charte

# Responsabilité

# Sociétale

# d'Entreprise

---

2024

« Un Concerto est une forme musicale composée d'un ou plusieurs solistes qui dialoguent avec un orchestre. Chacun apporte son expertise pour pouvoir évoluer ensemble, en harmonie et dans un but commun. »

**Gaël Avenard et Nicolas Plougastel,**  
**Fondateurs de Conserto.**

# Charte

# Responsabilité Sociétale d'Entreprise

---

## Le sommaire

<b>Le message du président</b>	<b>6</b>
<b>Engagement 1</b>	
<b>Placer la RSE au cœur de notre stratégie d'entreprise.</b>	<b>8</b>
Responsabilité Sociétale des Entreprises : définition et applications	8
La RSE, partie intégrante de notre ADN depuis 10 ans	9
Le Comité RSE, notre vision de la gouvernance	11
Écosystème vertueux et orientations sociétales, l'éthique selon Conserto	12
La valorisation de nos ressources en Richesses Humaines	14
<b>Engagement 2</b>	
<b>Agir en employeur &amp; partenaire responsable</b>	<b>14</b>
Le respect des droits et des besoins de nos collaborateurs	16
5 questions à Estelle Quemener, DRH de Conserto	18
La prévention des risques professionnels, traduite dans notre DUERP	20
<b>Engagement 3</b>	
<b>Réduire notre impact sur l'environnement</b>	<b>21</b>
Bilan carbone : nos engagements pour l'environnement	21
L'éco-conception : notre réponse à l'impact environnemental du numérique	24
L'éco-conception chez Conserto	26
La forte implication de notre service SI dans la démarche RSE	28
<b>Nos engagements pour demain</b>	<b>30</b>
<b>Sources et ressources</b>	<b>31</b>



### Le profil de Conserto

Nous sommes une entreprise de services numériques. Nous développons des applications sur mesure, et accompagnons la transformation digitale grâce à nos expertises qui traversent l'organisation de nos clients.

**Nous souhaitons participer à notre échelle à la construction d'une technologie responsable au service d'un avenir durable !**

Notre stratégie est simple : des **consultants épanouis** apportant des **solutions pointues** pour un **modèle attractif et harmonieux**.

Nos métiers sont multiples : des solutions digitales avec les technologies émergentes, dans une bienveillance au service d'une intelligence collective.

Nos modes d'intervention pour tenir nos promesses : consulting, coaching, assistance technique, delivery, centre de services, maintenance applicative, formations.

### Conserto en quelques chiffres (Data 2023)

**CA de 44,5M€**

*+22% par rapport à 2021*

**550 collaborateurs**

*à travers une dizaine d'agences en France*

**160 clients actifs**

**Notre but est de contribuer au cercle vertueux des entreprises qui s'engagent.**

# Le message du président

La transformation numérique agile et harmonieuse

**« La RSE comme un cercle vertueux au service d'un but commun : faire de notre entreprise un lieu propice à l'innovation, à la cohésion des équipes et à l'épanouissement de chacun. »**



Ci-dessus, portrait de Gaël Avenard, président et co-fondateur de Conserto.

## Chers collaborateurs & partenaires,

Nous pensons chez Conserto que la technologie doit avoir un impact positif sur notre avenir. Notre mission est de cultiver le sens et les savoirs par la différence. C'est pourquoi nous avons construit notre démarche RSE en cohérence, adaptée à nos valeurs, nos enjeux et à notre cœur de métier. Notre philosophie est de toujours progresser : tirons les leçons d'hier afin d'être meilleurs demain !

**La bienveillance est au cœur de notre système. Envers nous** d'abord, car malgré notre volonté d'avancer nous ne pouvons évidemment pas tout réaliser, tout maîtriser. Des arbitrages sont nécessaires, les décisions parfois difficiles, mais nous assumons toujours nos choix. Puis **envers nos partenaires et parties prenantes qui s'engagent** aussi dans une démarche RSE.

Dès l'étape du recrutement, et jusqu'à la facilitation au quotidien, **nous encourageons la diversité sous toutes ses formes**, au travers de notre Charte Diversité, de nos nombreuses campagnes de sensibilisation ou encore via l'accompagnement de nos salariés *RQTH* (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé). Conserto est une entreprise où le bien-être des salariés est capital. Au-delà des clichés, nous mettons en place des accompagnements de fond pour conjuguer évolution de carrière et épanouissement professionnel.

Nous apprécions échanger en toute transparence, car le partage d'expériences nous fait tous avancer. Grâce à cette optique positive et constructive, nous voyons **la RSE comme un cercle vertueux au service d'un but commun** : faire de notre entreprise un lieu propice à l'innovation, à la cohésion des équipes et à l'épanouissement de chacun.

Enfin, l'impact environnemental du numérique est trop souvent sous-estimé. Notre approche d'éco-conception, au cœur de nos ambitions, nous permet de repenser nos outils et nos offres. Nous souhaitons entraîner dans cette démarche nos parties prenantes : clients, collaborateurs, fournisseurs et partenaires. C'est une dynamique innovante et passionnante que de **s'engager pour un numérique plus responsable !**

Par nos engagements, nous souhaitons inspirer la confiance et assurer le succès durable de Conserto.

Gaël Avenard,  
président et co-fondateur de Conserto

## ENGAGEMENT 1

# Placer la RSE au cœur de notre stratégie d'entreprise.

Notre démarche RSE grandit chaque jour et nous progressons !

## Responsabilité Sociétale des Entreprises : définition et applications

La Commission européenne définit la **RSE** comme une « intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes. »

Ces grands principes de la RSE se déclinent de manière concrète en 7 thématiques, qui sont détaillées au sein du **référentiel ISO 26000** sur lequel se base le **label LUCIE 26000**. Ce label a pour objectif d'aider les organisations à s'approprier les différentes thématiques de la responsabilité sociétale, au travers de 25 engagements concrets. Chez Conserto, nous sommes persuadés qu'une démarche RSE est solide uniquement si elle se base sur la prise en compte de l'ensemble des 7 thématiques dans la stratégie et l'écosystème de l'entreprise.



Ci-dessus, les 7 thématiques dans la stratégie et l'écosystème de l'entreprise.

## La RSE, partie intégrante de notre ADN depuis 10 ans

### Un parti pris initial

Dès nos débuts en 2013, Conserto est bâti autour de valeurs fortes :

**Satisfaire, Innover, Appartenir.**

L'entreprise a été pensée comme un environnement dans lequel les salariés pourraient s'épanouir. La qualité de vie au travail a donc été l'un des premiers engagements structurants de notre démarche et reste aujourd'hui au cœur de notre philosophie.

### Un engagement historique

Seulement 2 ans après sa création, Conserto reçoit sa première **médaille EcoVadis**, reflétant ainsi sa prise en compte des enjeux liés à la RSE. Forts de nos engagements, nous avons poursuivi nos efforts et obtenu le certificat **Great Place To Work en 2017**. Afin de préciser notre impact sur l'environnement et d'identifier les leviers d'amélioration, nous avons réalisé notre premier **Bilan Carbone** en 2019, créant dans la foulée notre service RSE. Plus récemment, convaincus que notre secteur d'activité représente des opportunités majeures d'innovation au service de la transition écologique, nous avons rejoint l'**initiative Planet Tech'Care**, qui rassemble les acteurs d'un numérique plus responsable.

### 2013

Création de Conserto  
Engagement Sociétal :  
satisfaire, innover, appartenir

### 2014

1<sup>er</sup> baromètre social

### 2015

Médaille de bronze EcoVadis

### 2016

Certification ISO 9001 Qualité  
par Bureau Veritas

### 2017

Label Great Place to Work

### 2018

Business plan participatif Skyline  
Crédit impôt recherche

### 2019

Lettre d'engagement RSE  
Bilan carbone

### 2020

ADEME, 1<sup>er</sup> projet piloté implémenté  
de l'éco-conception  
Médaille d'argent EcoVadis

### 2021

Labellisation LUCIE 26000  
Signataire Planet Tech' Care

### 2022

[Nouveau bilan carbone](#)  
Médaille d'or EcoVadis  
Proposition d'une offre d'éco-conception  
tout en se dirigeant vers un numérique  
responsable.

### 2023

[Trophée RSE](#) des Pays de la Loire  
[Médaille d'or EcoVadis](#) renouvelée  
Développement de [GreenTrackr](#), outil de  
mesure de l'impact carbone des sites web

## Le mécénat s'est rapidement imposé dans le modèle et la philosophie de Conserto

Nous soutenons les actions fortes telles que donner son temps ou partager ses ressources à des associations ou des causes importantes. Notre objectif est aujourd'hui de structurer cette démarche de mécénat pour impliquer l'ensemble de nos agences dans la dynamique. Différents types de mécénat sont encouragés :

- Le **soutien du tissu économique local** via des réseaux comme « ADN Ouest » ou « Réseau Entreprendre »
- La **mise à disposition de nos collaborateurs en intermissions** auprès de structures associatives, afin de soutenir leurs projets digitaux
- Le temps alloué aux **formations solidaires**
- La **visibilité apportée à des causes** soutenues par nos équipes

## Nos labels et certifications, gages de réussite de notre Système de Management Intégré (SMI)

Depuis 2016, notre système de management de la qualité est certifié **ISO 9001**. La labellisation **LUCIE 26000** en 2021 a conforté nos orientations dans le domaine de la RSE. Au-delà d'un simple label, c'est pour nous l'occasion de construire une démarche sur le long terme, en prenant des engagements concrets qui nous permettent de progresser. Plus récemment en 2022, nous avons obtenu la **médaille d'or EcoVadis** (score 70/100), que **nous avons renouvelée** en 2023 (score 75/100).



## La RSE au sein de notre SMI

Les enjeux de la RSE font pleinement partie de notre Système de Management Intégré. Cette approche globale de nos différents référentiels (RSE, qualité et sécurité de l'information) nous permet de respecter l'ensemble des exigences dans un objectif commun d'amélioration continue. Cette démarche est appliquée à l'ensemble de nos activités et de nos parties prenantes. Notre but est d'assurer une synergie et une cohérence de l'ensemble de notre organisation.



**Ci-dessus** portrait de Pauline Blaize, Responsable RSE et Qualité de Conserto

## Le Comité RSE, notre vision de la gouvernance

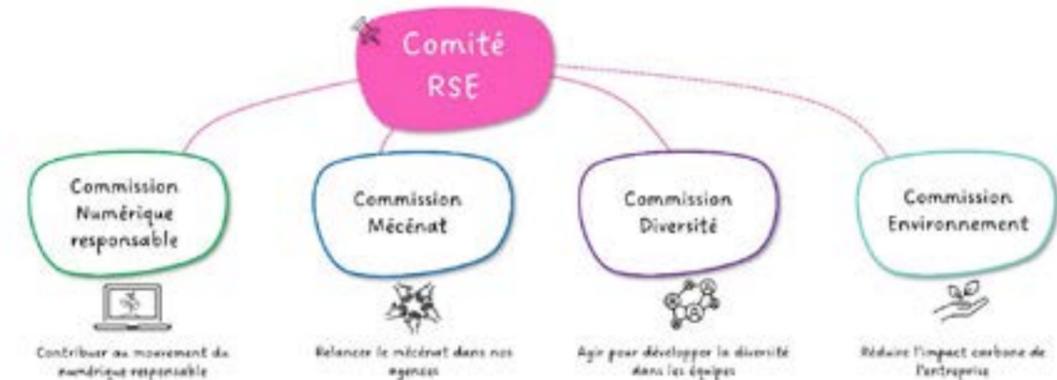
La RSE est un sujet transverse, à la croisée des thématiques environnementales, sociétales et économiques. Il est donc important de structurer la démarche pour définir les ambitions, cibler les priorités et arbitrer les décisions.

C'est le rôle de notre comité RSE et des différentes commissions spécifiques qui s'y rattachent.

Notre **comité RSE pluridisciplinaire** est le garant de nos engagements et de leur déclinaison en actions. Avec une vision globale et stratégique, il assure la cohérence de l'ensemble de la démarche. Il se réunit au minimum quatre fois par an et donne les grandes orientations des différentes commissions. Il assure notamment le pilotage du plan d'actions LUCIE 26000.

Composé de membres permanents et de contributeurs ponctuels, le comité RSE est également alimenté par les retours des différentes commissions et par le partage de bonnes pratiques avec nos parties prenantes, clients comme fournisseurs.

Chaque commission dispose de son pilotage propre au service d'un objectif précis qui donne la ligne éditoriale des sujets abordés et des actions engagées. La participation aux commissions est conditionnée au respect des objectifs établis et à la régularité de l'engagement des contributeurs permanents.



**Ci-dessus**, organigramme de la gouvernance de la RSE chez Conserto

## Membres permanents du comité RSE

Lionel Métivier,  
**Directeur SI et méthodes**

Estelle Quemener,  
**Directrice des Ressources Humaines**

Nicolas Plougastel,  
**Directeur Technique**

Jean-Luc Labarca,  
**Directeur Comptes Stratégiques**

Léna Julienne,  
**Chargée de carrière et fidélisation et Référente Diversité**

Benoit Prieur,  
**Responsable Comptes Stratégiques**

Raphaël Thébaud,  
**Responsable de l'offre Dev.**

Anne-Claire Gérard,  
**Chargée de Moyens Généraux**

Pauline Blaize,  
**Responsable RSE & Qualité**

Audrey Hilion,  
**Responsable carrière et fidélisation**



*Ci-dessus, portrait de Nicolas Plougastel, Directeur Général et Co-fondateur de Conserto.*

## Écosystème vertueux et orientations sociétales, l'éthique selon Conserto

*Par Nicolas Plougastel, Directeur Général et Co-fondateur de Conserto.*

Chez Conserto, nous souhaitons apporter une contribution positive, et pour cela, nous avons intégré pleinement la RSE dans notre stratégie. Cette stratégie s'inscrit dans une démarche éthique globale qui implique nos décisions ainsi que l'engagement de nos parties prenantes.

### En quelques mots, qu'est-ce que l'éthique chez Conserto ?

L'éthique se traduit pour nous par des relations mutuellement bénéfiques et pérennes avec nos clients et partenaires. C'est aussi une forme de responsabilisation vis-à-vis de la tenue de nos engagements envers nos salariés.

### Quels sont vos risques principaux liés à l'éthique ?

Nous avons identifié le **délit de marchandage** comme étant le risque majeur lié à notre activité d'ESN (Entreprise de Service Numérique). L'article 8231-1 du Code du travail définit le délit de marchandage comme « toute opération à but lucratif de fourniture de main-d'œuvre qui a pour effet de causer un préjudice au salarié qu'elle concerne ». Pour nos consultants en mission, il s'agit d'éviter les dérives de management, lorsque le client impose son autorité au salarié Conserto.

### Que fait-on pour prévenir ces risques ?

Nous accordons une vigilance accrue aux prestations qui durent, en assurant un turnover adapté de nos équipes. Nous mettons à jour nos process d'onboarding (accueil de nos nouveaux salariés), en détaillant précisément le risque de délit de marchandage et les points de vigilance associés.

### Comment garanzissez-vous des relations éthiques avec vos clients ?

Tout d'abord, nous identifions nos leviers d'améliorations via des enquêtes de satisfaction. Nous conseillons aussi nos clients et leur proposons des prestations complémentaires en fonction de leurs besoins (développement, maintenance, etc.) Puis nous réalisons régulièrement des suivis tripartites de la prestation (collaborateur – client – Directeur d'Agence ou Ingénieur d'Affaires) afin de s'assurer que la mission réponde aux attentes de chacun.

### Quelle est la place de l'éthique dans vos relations avec vos partenaires et fournisseurs ?

Choisir de faire des achats responsables est essentiel pour des raisons sociales, environnementales mais aussi économiques.

C'est pourquoi nous privilégions des partenaires et fournisseurs également engagés en matière de RSE. Afin de créer un réseau de fournisseurs privilégiés, nous avons construit de nombreux partenariats au fil du temps. Notre système de fidélisation permet également à nos sous-traitants et freelances d'être intégrés dans cette dynamique durable.

### Comment pouvez-vous encore progresser sur la notion d'éthique ?

Nous sommes en cours de rédaction d'une charte éthique Conserto. Nous prévoyons aussi de finaliser le parcours de sensibilisation/formation pour nos équipes RH et commerciales.

### Une gouvernance participative, le projet Skyline !

En 2017, Skyline a vu le jour sous forme d'ateliers en mode « worldcafé » avec l'objectif de refondre le business plan Conserto des 5 années à venir. Trois thématiques ont été abordées : **business, gestion des ressources humaines et communication/marketing.**

**432 idées** ont été exprimées par **215 participants** volontaires. Après tri, expérimentation et chiffrage, le résultat final a été à la hauteur de nos attentes : **10 projets business, 7 projets RH et 6 idées communication/marketing** ont été retenus, permettant de donner des orientations très structurantes et concrètes à notre stratégie.

## ENGAGEMENT 2

# Agir en employeur & partenaire responsable

Dès sa création, Conserto avait déjà dans son ADN toutes les valeurs et principes liés à la notion de l'engagement sociétal.

## La valorisation de nos ressources en Richesses Humaines

### Nos valeurs : Satisfaire, Innover, Appartenir

Notre politique RH s'inscrit pleinement dans les valeurs de Conserto. Nous avons d'ailleurs obtenu le label « **Great place to work** » en 2017. Et chaque année nous mesurons la satisfaction de nos salariés à travers notre **baromètre social**, en étroite collaboration avec notre CSE (Comité Social et Économique).

### Pour le respect de la diversité

Nous considérons que l'**aspect multigénérationnel** est une force dans la transmission des savoirs et une richesse pour la curiosité intellectuelle et l'esprit d'innovation. Nous souhaitons donc favoriser la [variété des profils de nos salariés](#), toutes générations et expériences confondues. Depuis 2022, nous sommes signataire de la **Charte de la diversité** et disposons de 3 référents volontaires sur les thématiques de diversité, handicap et harcèlement

au sein de l'équipe RH. Ensemble, nous œuvrons à favoriser l'inclusion et la non-discrimination dans l'entreprise. Nous organisons aussi régulièrement des sensibilisations sur d'autres thématiques, comme la neurodiversité ou le handicap invisible. Nous accompagnons également nos salariés éligibles dans leur démarche administrative RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleurs handicapé) et l'adaptation de leur poste de travail.

### L'égalité

Notre **index égalité femmes-hommes atteint le score de 99/100** pour l'année 2023. Avec de très bonnes notes sur des indicateurs tels la rémunération (39/40), l'augmentation (20/20) ou encore la promotion (15/15).

### L'équilibre des temps de vie

Nos accords de télétravail, notre charte de la déconnexion et notre accompagnement à la parentalité permettent à nos collaborateurs d'**harmoniser leurs engagements professionnels et leur vie personnelle**.

### Un recrutement non-discriminant

Le recrutement est pour nous avant tout le choix d'une personne passionnée qui partage nos valeurs. Nous formons régulièrement les personnes impliquées dans le processus afin que nos pratiques de recrutement soient non-discriminantes (genre, âge, handicap, origine, etc.).

### Une forte sensibilisation au handicap

Nous veillons à **garantir l'accessibilité de nos salariés à leur lieu de travail**. Tous nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous mettons en place des actions concrètes pour engager nos collaborateurs, comme notre participation au **DuoDay**, notre Comité handicap via nos référents dédiés, la formation au management du handicap ou nos webinars de sensibilisation.

### Le saviez-vous ?

**2,7 millions d'actifs** ont une reconnaissance administrative de leur handicap, soit **4% de l'ensemble des personnes**.

**80% des handicaps sont non visibles.**





## Le respect des droits et des besoins de nos collaborateurs

### Les droits fondamentaux et la dignité de chaque individu

Depuis 2013 nous grandissons avec les femmes et les hommes qui partagent l'aventure Conserto. Ensemble, nous poursuivons nos engagements sociaux à travers la prévention du harcèlement, du travail illégal et le respect des droits fondamentaux (Droits civils, liberté d'opinion, d'expression, de croyance, respect de la vie privée, etc.).

Les actions qui en découlent sont nombreuses, notamment :

- Une **procédure d'alerte** afin que témoins ou victimes puissent signaler des faits de harcèlement ou discrimination
- Une **formation aux risques psychosociaux** pour nos managers de proximité
- Un **numéro de soutien** via notre mutuelle pour échanger sur des difficultés d'ordre personnel

### La qualité de vie au travail

Les mêmes conditions de travail (formation, conditions matérielles, avantages) sont assurées à tous nos salariés et consultants. Nous luttons contre le travail précaire, en favorisant la stabilité de l'emploi et en évitant le recours excessif au travail temporaire. Notre **accord télétravail** permet à tous d'en profiter lorsque cela est possible. Nos collaborateurs sont sensibilisés à l'éthique, à la déontologie et à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt. Ces éléments sont directement intégrés au sein de notre règlement intérieur et de nos contrats de travail. De plus, nous proposons des dispositifs pour les déplacements quotidiens de nos salariés via les dispositions de notre **accord mobilité et de notre forfait mobilité douce**.

## Le développement des compétences

Grâce à notre réseau de managers de proximité, et en lien avec l'équipe RH, nous accompagnons les carrières de nos collaborateurs en définissant leurs objectifs dès leur arrivée dans leur **roadmap** et en les traduisant dans notre plan de développement des compétences. Nous nous engageons à former nos salariés à minima tous les deux ans, afin de garantir leur employabilité en lien avec les évolutions du marché. Notre accord GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) accompagne notre démarche pour garantir la cohérence des évolutions avec notre contexte professionnel, comme l'illustre notre timeline du suivi des carrières chez Conserto.



Ci-dessus, infographie du parcours professionnel chez Conserto.

### L'Academy Conserto

Avec l'Academy, notre objectif est de faire grandir nos consultants dans les meilleures conditions et de partager nos expertises et savoir-faire. Nous avons développé un catalogue de formations autour des thématiques de l'Agilité, du Devops ou encore du Dev, en écoutant les besoins de nos collaborateurs et clients. **L'Academy Conserto c'est plus de 2 898 heures de formation et plus de 60% des salariés formés en 2023.**

Nous proposons également des accompagnements personnalisés appelés « Supervision » pour aider les Consertiens qui le souhaitent à prendre en main un nouveau poste, atteindre un objectif particulier ou améliorer leur posture professionnelle.

### La satisfaction de nos collaborateurs

Pour toutes ces raisons, notre **baromètre social\*** de l'année 2022 indique que 92% de nos collaborateurs pensent que Conserto leur donne les moyens de développer leurs compétences. Le taux de satisfaction générale atteint les 90.76 %, avec des pics pour certains thèmes spécifiques comme l'équilibre vie pro/vie perso (98%), l'accessibilité des managers (96%) et le sentiment d'une entreprise où il fait bon vivre (96%).

\* Data de notre baromètre social : 24 questions, 59% de participation (+9 points vs 2021)

## 5 questions à Estelle Quemener, DRH de Conserto

### 1. Quelle est la démarche RH de Conserto ?

Nous sommes convaincus que le bien-être des salariés est au service de la performance collective et de la satisfaction de nos clients. C'est pourquoi nos collaborateurs sont notre priorité. Nous avons un service DRH au siège, relayé par des postes RH dans chacune de nos agences afin de permettre une réelle proximité avec nos collaborateurs.

### 2. Depuis 2013, comment la politique RH a-t-elle évolué ?

À mon arrivée en 2013, nous étions 10, tout était à construire ! Nous avons fait de l'appartenance un sentiment ancré dans notre politique RH. La fidélisation de nos collaborateurs a aussi rapidement été un enjeu fondamental. Nous devons sans cesse replacer l'évolution des modes de travail au cœur de notre politique, afin de nous adapter aux besoins de nos consultants. C'est pourquoi la qualité de vie et le bien-être au travail sont deux engagements aussi importants pour nous. Pour résumer, je dirais que notre politique RH évolue au même rythme que les transformations majeures de notre société et des seuils sociaux franchis.



Ci-dessus, portrait d'Estelle Quemener, DRH de Conserto.

### 3. Qu'est-ce qui vous distingue des autres entreprises ?

Notre Roadmap est un engagement important vis-à-vis de nos collaborateurs. Nous construisons ensemble leur avenir chez Conserto, dès leur embauche, en définissant leurs envies et aspirations en termes de mission et mobilité. Et nous les accompagnons en ce sens sur la durée. Il s'agit d'une garantie qui donne une vraie visibilité à nos collaborateurs pour entretenir leur curiosité et leur ambition au quotidien.

### 4. Comment gère-t-on le dialogue social chez Conserto ?

Nous travaillons en co-construction avec notre CSE et ses déclinaisons en différentes commissions, dont la CSSCT (Commission santé sécurité et conditions de travail). Le but est d'assurer un climat social positif et constructif pour avancer ensemble !

### 5. Un exemple de féerie RH ?

Sans aucun doute les célébrations dans nos agences de l'arrivée du 500<sup>ème</sup> salarié en 2022 !

## Nos valeurs se déclinent aussi dans nos relations avec nos parties prenantes

Notre objectif est de participer au cercle vertueux des acteurs qui gravitent autour de Conserto, en :

- Répondant aux attentes de nos clients, notamment les plus engagés,
- Choisisant soigneusement nos partenaires,
- Les encourageant à décliner leurs exigences RSE auprès de leurs propres parties prenantes.

**Notre volonté est de construire des relations pérennes** dans une optique de partenariat engagé et engageant.

**Notre charte des achats responsables est diffusée à l'ensemble de nos partenaires** et atteste de notre volonté d'établir des relations commerciales à la fois durables, profitables et responsables.

### Le respect des règles de concurrence

Nous garantissons une concurrence loyale, et nous sommes attentifs au respect de l'éthique dans nos relations commerciales. Nous travaillons actuellement à l'élaboration de notre propre code éthique Conserto afin de nous permettre de traduire nos engagements et de communiquer plus facilement nos exigences auprès de nos collaborateurs.

### Des relations positives et transparentes avec nos clients

Nous protégeons les données de nos clients, tout comme celles de nos salariés, conformément au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Nous respectons nos engagements contractuels et, au travers de CGV (Conditions Générales de Vente) claires, nous limitons les litiges.

### Vers une amélioration de notre process Achats

Nos fournisseurs sont pleinement associés à notre démarche RSE. Nous évaluons leur performance chaque année pour les partenaires significatifs au travers de données RSE, qualité et sécurité de l'information. Des plans d'actions sont établis dans le cas où certains points doivent être corrigés. Nous améliorons ainsi progressivement la maîtrise de notre process Achats en accord avec nos engagements et nos valeurs.

## La prévention des risques professionnels, traduite dans notre DUERP

Notre document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP ou plus communément « DU ») permet l'analyse des risques professionnels en estimant la gravité, la probabilité et le niveau de maîtrise pour chaque risque. Il est détaillé par agence et mis à jour régulièrement. Chaque situation de travail est étudiée dans le but de réduire les risques pour nos collaborateurs. Nous identifions les cas de figure prioritaires pour lesquels des actions sont à mettre en place. Notre DU est à disposition des organismes publiques (Inspection du travail, etc.), de la CSSCT (Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail) ou de tout salarié qui formulerait une demande de consultation.

### Les risques ergonomiques liés aux TMS (Troubles musculo-squelettiques)

Nos postes de travail, essentiellement bureautiques, font des TMS l'un de nos risques principaux. Posture et gestes répétés sont en effet des facteurs des troubles musculo-squelettiques. Le matériel informatique est fourni à la demande en fonction des besoins (double écran, support de clavier, d'ordinateur, etc.) pour adapter au mieux les postes de travail de chacun. Pour aller plus loin sur le sujet, nous lancerons une campagne de prévention interactive présentant les bons réflexes à adopter pour prévenir l'apparition des TMS.

### Les RPS (Risques psychosociaux)

Certains TMS peuvent être aggravés par d'autres facteurs, comme le stress ou une mauvaise organisation du travail. C'est pourquoi nous travaillons en parallèle sur les risques psychosociaux qui se distinguent en 6 facteurs de risques :

- L'intensité et la durée du travail
- Les exigences émotionnelles
- Le manque d'autonomie
- Les relations conflictuelles voire violentes
- La souffrance éthique
- L'insécurité de la situation de travail

Nous menons chaque année une enquête RPS auprès de plusieurs profils de collaborateurs. Cela nous permet de dresser un bilan de nos facteurs de risques et de définir un plan d'actions concret sur les situations à risque. Nous travaillons également avec des partenaires tels que la médecine du travail, ou notre organisme de mutuelle pour accompagner les salariés au cas par cas si besoin.

Chez Conserto, nous recensons également d'autres risques professionnels :

- Les risques liés à la circulation routière : 5 accidents de trajet en 2022
- Les chutes (escaliers, plain-pied) : 3 accidents en 2022
- Les malaises et situations d'urgence : un accident grave en 2021



### Des défibrillateurs pour nos agences de Nantes, Rennes et Montpellier

Afin d'améliorer la prise en charge en cas d'arrêt cardiaque, nous avons équipé 3 sites (les plus importants en termes d'effectifs) en défibrillateurs automatiques, pour intervenir rapidement et efficacement en cas d'alerte. Certains collaborateurs volontaires reçoivent régulièrement une formation de Sauveteur Secouriste au Travail afin d'avoir les bons réflexes face à une situation d'urgence, dans leur vie professionnelle comme dans leur vie personnelle.

## ENGAGEMENT 3

# Réduire notre impact sur l'environnement

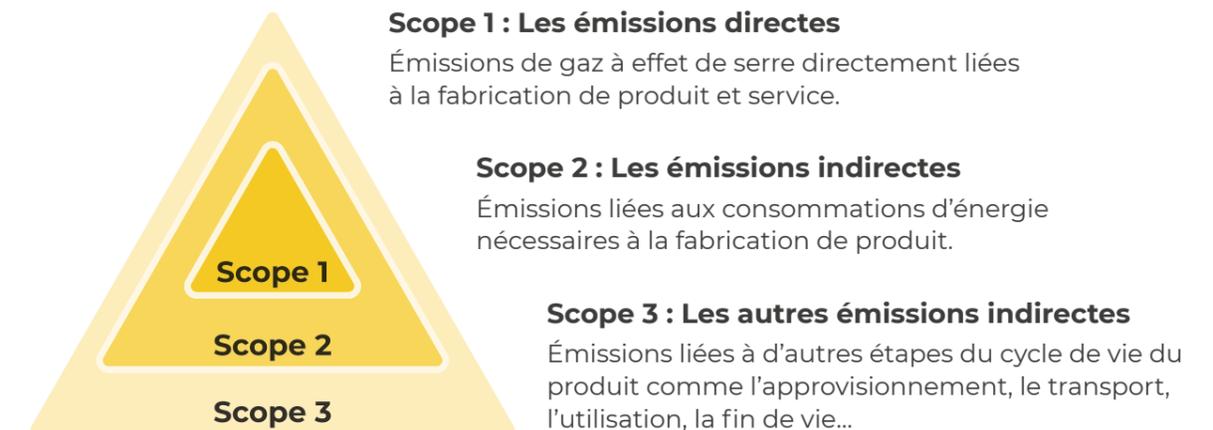
Face aux nombreux enjeux environnementaux, nous poursuivons nos ambitions pour un numérique plus responsable.

## Bilan carbone : nos engagements pour l'environnement

Le bilan carbone est une méthode de calcul officielle et déposée appliquée à plusieurs périmètres appelés « scopes ». Le scope 3, le plus large, prend en compte l'ensemble des émissions des GES (gaz à effet de serre), qu'elles soient directes ou indirectes, d'une entreprise (énergies, déplacements, bâtiment, alimentation, etc.).

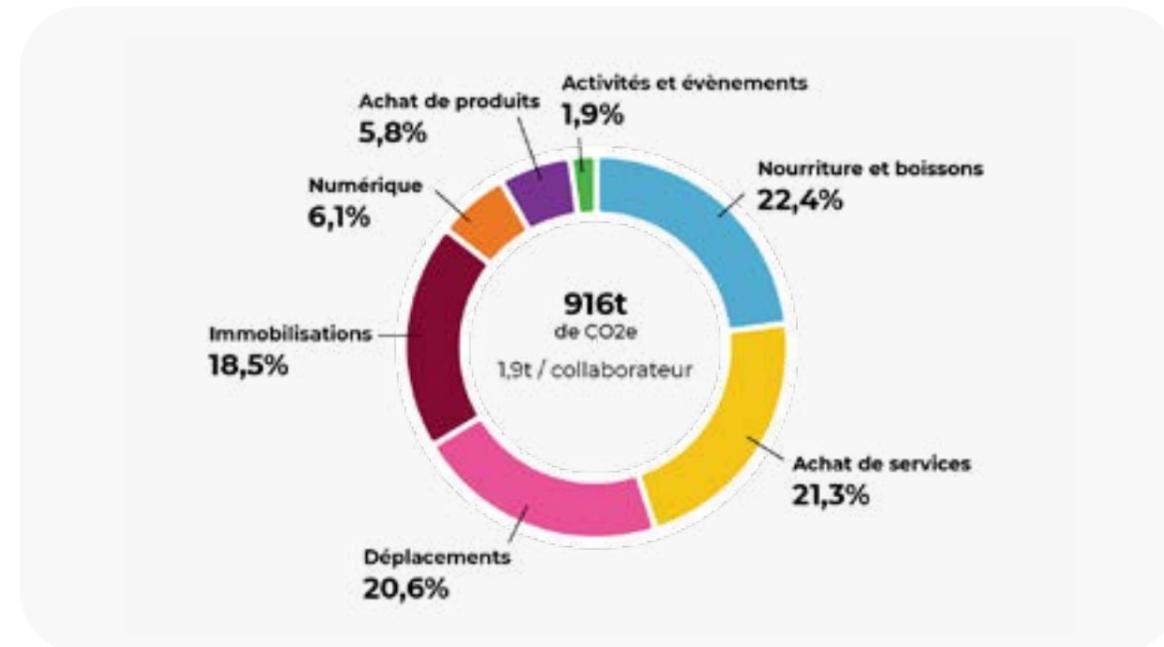
Après un premier bilan carbone en 2018, Conserto s'engage en 2022 sur la réalisation d'une [nouvelle mesure de son impact environnemental](#) basée sur le scope 3. Sur la base de critères de calcul plus précis, les 530 Consertiens ont été invités à renseigner leurs habitudes, afin de permettre à Conserto de compléter l'état des lieux en parallèle de données financières et physiques.

L'objectif de ce bilan est d'identifier les leviers d'actions afin de définir une trajectoire de réduction de notre impact global.



Au total, notre bilan carbone représente 916 tCO<sub>2</sub>e, soit :

- 1,9t / collaborateur
- 520 allers-retours Paris-New-York
- La quantité de CO<sub>2</sub> séquestrée annuellement par 83 hectares de forêt



*Ci-dessus*, graphique représentant le bilan carbone de Conserto réalisé par notre partenaire Greenly

À l'échelle mondiale, pour limiter le réchauffement climatique global à 1.5 °C, il est nécessaire de réduire nos émissions annuelles de 45% d'ici 2030, selon l'Accord de Paris signé en 2015.

Afin de réduire notre propre bilan carbone, nous nous engageons sur un plan d'actions décliné en **7 grandes orientations**, en lien avec nos postes majeurs d'émissions :

Par la refonte de notre **accord Déplacements**, nous souhaitons encourager l'usage de modes de transport plus durables. Par ailleurs, nous veillons à assurer un équilibre entre le présentiel, qui place les relations humaines au premier plan, et les réunions à distance, plus sobres sur le plan environnemental. Pour favoriser cela, nos salles de réunions sont équipées de



*Ci-dessus*, représentation des 7 grandes orientations du plan d'actions

systèmes de visio-conférence fixes (LifeSize) et nous avons initié le déploiement de système MTR (Microsoft Teams Room) pour faciliter le distanciel.

En parallèle, nous travaillons également sur la **gestion des déchets**, mettant à disposition dans nos agences des points de collecte pour les DEEE (Déchets d'Équipements Électroniques et Électriques), et les téléphones portables, en plus du tri habituel. Nous bannissons également les gobelets en plastique de nos agences, et fournissons à chaque salarié un mug Conserto à son arrivée !

Nous avons sensibilisé les équipes de nos agences sur le **plan de sobriété 2022/2023**. L'objectif étant de réduire nos consommations énergétiques via une baisse de la température de nos locaux pour limiter le chauffage et une rationalisation de la climatisation en été. Grâce à ces efforts, nous constatons une réduction de 22% de la consommation électrique entre 2021 et 2022, , des efforts qui restent cependant

à poursuivre car notre consommation a légèrement augmenté en 2023.

Enfin, l'ensemble de nos équipes staff a été sensibilisé en 2023 aux origines et impacts du réchauffement climatique au travers de la **Fresque du climat**.

Nous prévoyons une actualisation du bilan carbone en 2024, sur la base des données de l'année 2023, pour mesurer l'évolution de nos émissions. Au regard des postes majeurs d'émissions de notre bilan (alimentation, déplacement, etc.) tous les Consertiens, quel que soit leur poste, peuvent s'impliquer



*Ci-dessus*, portrait d'Anne-Claire Gérard, Chargée des Moyens Généraux.

personnellement et soutenir nos objectifs en influant sur leurs habitudes et pratiques.

### La participation de tous pour réduire notre impact environnemental

Anne-Claire GERARD, Chargée des Moyens Généraux  
« Participer au comité RSE me permet d'orienter le choix des investissements en fonction de la stratégie globale RSE de Conserto. Par exemple, nous intégrons des véhicules plus « verts » et nous souscrivons à un contrat national d'énergie verte. La philosophie de notre service Moyens Généraux, en matière de RSE, pourrait être résumée ainsi : Repenser les achats

nationaux pour réduire notre impact environnemental. »

## L'éco-conception : notre réponse à l'impact environnemental du numérique

### Le saviez-vous ?

**4% des émissions de GES sont issues d'Internet** chaque année, soit plus que les transports aériens mondiaux.

### Comprendre l'impact carbone du numérique

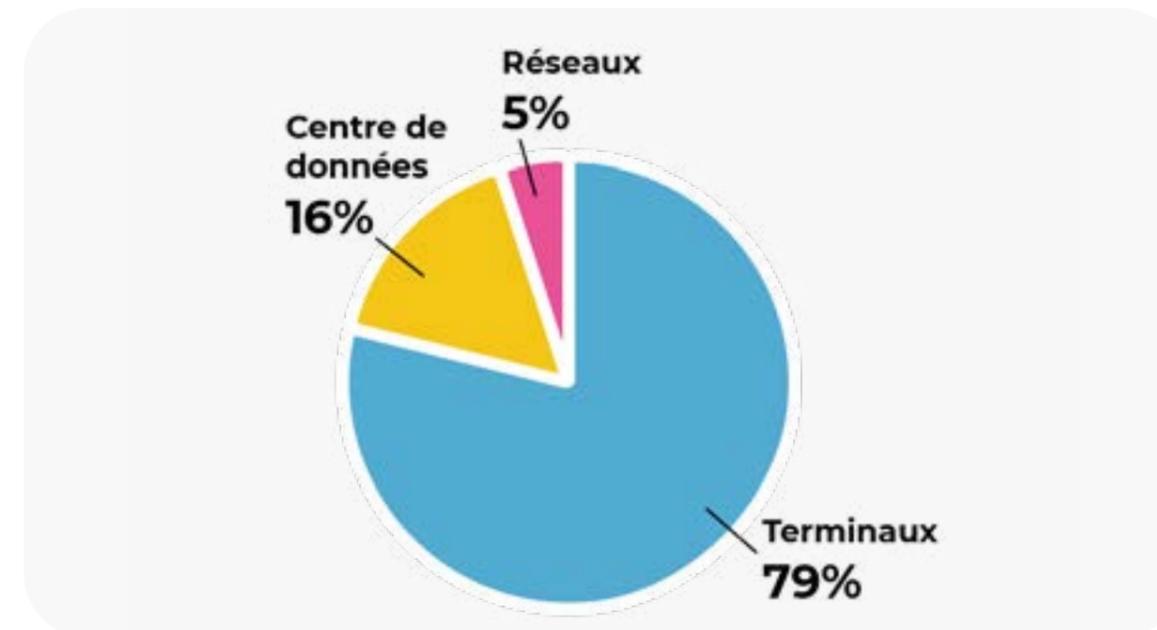
La phase de fabrication concentre la part la plus importante de l'empreinte carbone. Mais l'impact environnemental du numérique est encore plus large : épuisement des ressources (fossiles, minérales & métaux), pollution de l'eau et écotoxicité, radiations ionisantes, production de déchets, etc.

### Éco-conception, éco-socio-conception et numérique responsable

D'une manière générale, l'**éco-conception** est une démarche visant à concevoir des produits ou services plus vertueux, avec un objectif de réduction des impacts négatifs tout au long de leur utilisation, dans une démarche de développement durable.

L'**éco-socio-conception** (ou *numérique responsable*) étend la démarche environnementale de l'éco-conception aux dimensions sociale et économique du développement durable. La performance sociale est évaluée, notamment, par l'accessibilité numérique complétée de bonnes pratiques portant sur le respect de la vie privée, la diversité, l'inclusivité, l'éthique, etc.

Le **numérique responsable**, c'est l'ensemble de technologies de l'information et de la communication dont l'empreinte économique, écologique, sociale et sociétale a été volontairement réduite et/ou qui



Ci-dessus, graphique représentant l'empreinte carbone du numérique publié par l'ARCEP

aident l'humanité à atteindre les objectifs du développement durable.

sécurité avec la stratégie pour réduire la pollution numérique

### La mise en œuvre d'une politique d'éco-conception chez Conserto

Chez Conserto, nous intégrons l'ensemble des piliers de la RSE dans l'éco-socio-conception de nos services numériques à travers 5 mesures :

- La sélection de fournisseurs responsables
- Les tests d'applications pour s'assurer de la compatibilité avec du matériel à performance limitée
- Une proposition de services uniquement utiles, utilisables et utilisés pour éviter le superflu
- Des représentations inclusives en respectant le RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité)
- L'alignement des volets techniques et de

Nous assumons ainsi la part de responsabilité du secteur numérique et participons à l'effort collectif pour **réduire la**

**consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre.**

### Le saviez-vous ?

En 2020, l'univers numérique en France représente **631 millions d'équipements**,



*Ci-dessus, portrait de Raphaël Thebaud, Responsable de l'offre Dev.*

pour **58 millions d'utilisateurs**, avec une moyenne de **10 équipements** par utilisateur.

## L'éco-conception chez Conserto

*Par Raphaël Thebaud, Responsable de l'offre Dev*

### Éco-conception, accessibilité, en quoi est-ce un sujet qui intéresse vos clients ?

À l'échelle mondiale, le numérique représente près de 4% des émissions de gaz à effet de serre. La plupart de nos clients prennent de plus en plus la mesure de cet impact et souhaitent s'engager pour le limiter. La responsabilité d'une entreprise en matière de RSE est engagée sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, y compris sur ses fournisseurs. Nos clients sont donc directement impliqués dans toutes

les actions que nous mettons en œuvre pour mieux produire nos services.

### Comment cette démarche s'intègre-t-elle dans la politique RSE globale de Conserto ?

Généraliser l'éco-socio-conception à nos pratiques, c'est intégrer la dimension environnementale et l'accessibilité à notre offre commerciale. En intégrant ces sujets au cœur de notre proposition de valeur, nous sommes précisément à la croisée des 3 piliers de la RSE.

### En termes d'éco-conception, quelle est l'info la plus marquante à retenir ?

Le service qui pollue le moins est celui qu'on ne produit pas. La première chose à faire est de s'interroger sur la nécessité, la valeur et l'impact du service. Faire la chasse à l'inutile est la base de l'éco-conception. En effet, une grande partie de l'impact du numérique concerne la production et le renouvellement du matériel. Il faut 600 kg de matières premières, 22kg de produits chimiques et 1500 L d'eau, pour fabriquer un seul ordinateur ! Nous œuvrons



à limiter cela en réalisant par exemple des applications moins gourmandes et compatibles avec des terminaux plus anciens.

### Et quelle serait l'info marquante sur l'accessibilité ?

Plus de 600 millions de personnes en situation de handicap dans le monde sont confrontées à des [difficultés d'accessibilité numérique](#). L'accessibilité n'est pas juste une obligation légale. C'est aussi la garantie



d'un accès universel à un service, une information, y compris pour les personnes en situation de handicap. C'est un droit fondamental.

### À quoi ressemblerait un numérique responsable en 2030 ?

Notre secteur s'est construit jusqu'à présent dans une logique du « toujours plus ». Plus de performance, une obsolescence plus rapide, une information plus volumineuse, des services plus exigeants... Cette tendance va devoir s'inverser ! La question du matériel est de plus en plus critique. L'enjeu de l'optimisation des performances, et donc indirectement de la consommation énergétique, va prendre de l'ampleur. Je ne



*Ci-dessus, logo de la solution GreenTrackr par Conserto* peut qu'imaginer un bouleversement sans précédent de notre secteur, boosté à la fois par la nécessité de réduire nos émissions mais aussi par la raréfaction des ressources.

### Quelles sont vos innovations en matière de numérique responsable ?

Nous avons une instance qui pilote nos innovations afin de préparer les nouvelles offres à venir : Le Labs. Toute son énergie est concentrée sur le sujet du « numérique responsable » à travers plusieurs axes innovants :

- Nos travaux autour de la mesure de l'impact environnemental des applications. Nous proposons une nouvelle modélisation plus réaliste et pertinente basée sur des données réelles à travers notre outil GreenTrackr
- La création d'un CMS\* open-source qui quantifie l'impact carbone en fonction des choix de fonctionnalités
- La construction d'une solution appelée Gest'Eco pour optimiser les ressources physiques liées à l'hébergement

Et pour échanger sur le sujet en interne, retrouvez le **canal Teams dédié « GT\_Numérique Responsable »**. Vous y retrouvez des ressources (documents, articles, rapports ADEME, ARCEP, MOOC, etc.) Mais également des actualités avec

\*CMS : système de gestion de contenu (Content Management System « CMS ») qui facilite la création de sites web.

le partage d'articles, d'informations sur la commission Numérique Responsable, les travaux du labs... Ce canal permet l'échange entre consertiens autour du sujet.

## La forte implication de notre service SI dans la démarche RSE

### Une augmentation de la durée de vie de notre matériel

La crise sanitaire et le développement du télétravail ont fortement impacté la gestion de notre parc informatique, qui a été multiplié par 4 en 3 ans ! Dès 2020, nous avons souhaité limiter l'impact environnemental de nos 500 postes de travail et optimiser leurs cycles de vie. 80% de l'empreinte carbone d'un équipement est générée lors de sa fabrication. Nous avons donc axé notre objectif principal sur l'augmentation de la durée d'utilisation des postes, en visant une durée de vie de 5 ans minimum. Ensuite, nous donnons systématiquement une seconde vie au matériel : réemploi en interne, revente ou don à une association, et en dernier recours, le recyclage.

### Une sélection rigoureuse de nos infrastructures et réseaux d'énergie

Tous nos sites de production sont adossés à des fournisseurs d'énergie sélectionnés pour leur engagement environnemental. C'est aussi le cas pour nos prestataires cloud et réseaux qui sont soigneusement choisis pour leurs engagements en termes de RSE.

### Une forte implication dans la démarche d'éco-conception

Notre service Système d'Information, sur le plan technique et avec une volonté d'amélioration continue, complète la démarche d'éco-conception de notre offre digitale :

- Par l'application des principes de sobriété

à notre infrastructure interne (projet Gest'Eco). Nos premières recherches nous permettent d'envisager une économie pouvant aller jusqu'à 35% minimum des temps de ressources hébergées.

- Par l'application des principes d'écoconception aux outils développés



Ci-dessus, Yuki mascotte de la qualité chez Conserto

pour notre usage interne.

- Par la mise en place prochaine d'un « délesteur de service numérique » pour réduire encore plus notre empreinte.

### Le Labs : une veille technique pour sensibiliser collaborateurs, clients et partenaires

Notre Labs suit de près les sujets liés à l'éco-conception sur le marché. Nous partageons cette veille et les nouveaux outils qui en découlent avec nos parties prenantes s'inscrivant dans cette démarche. Nous jouons un rôle de conseil et d'accompagnement sous la forme d'intrapreneuriat, de mécénat ou encore d'incubateur. Tout est possible pour progresser et innover. Le Labs s'est



Ci-dessus, portrait de Lionel Métivier, DSIM de Conserto.

structuré autour d'un Docteur, chercheur en informatique, afin d'accompagner nos équipes dans la démarche d'éco-conception et de soutenir nos ambitions d'innovation.

### SI et RSE : les incontournables

Par Lionel Métivier, DSIM de Conserto

Le SI intervient sur trois sujets importants de la politique RSE globale Conserto :

- Un parc informatique responsable : allongement de la durée de vie du matériel et réemploi
- Une optimisation de la sobriété d'exploitation de notre infrastructure interne
- Un projet de recherche sur l'éco-socio-conception qui accompagne Conserto dans la construction d'une offre digitale spécifique et innovante

Les futurs projets du SI en matière de RSE

objectif est de construire une démarche transparente pour faire avancer le niveau de connaissance général sur le sujet de la mesure et de l'estimation de l'impact carbone des applicatifs.

### Le saviez-vous ?

\*L'ACESD est l'**Asia Conference on Environment and Sustainable Development** (ou la Conférence Asiatique sur l'environnement et le développement durable). Elle sert à favoriser la communication et l'échange entre les chercheurs et les

sont guidés par nos travaux de recherche. L'objectif immédiat est de fournir des outils de mesure fiables et capables d'évaluer l'impact de nos solutions digitales. À long terme, nous travaillons également à la mise à disposition d'un CMS responsable (Content Management System, c'est-à-dire « système de gestion de contenu », programme permettant de créer un site internet).

La sécurité de l'information s'intègre complètement dans notre démarche RSE. Non seulement grâce à la sécurisation des données que nous confions nos parties prenantes, mais aussi par la gestion des risques inhérents à notre écosystème.

En tant que service SI, participer à la politique RSE est un vrai bénéfice ! Cela nous permet de nous organiser et d'avoir une vraie stratégie à long terme concernant la gestion de notre parc informatique et la maîtrise de nos risques.

Notre grande réussite est la reconnaissance par l'**ACESD\*** (*Atlantic Coastal Environmental Sciences Division*) de Kyoto de nos travaux de recherche sur l'éco-socio-responsabilité. Présentés lors de la conférence de 2022, ils ont fait l'objet d'une publication dans leur recueil sur la plate-forme [Springerlink](https://www.springerlink.com). Notre



*Ci-dessus, des membres du comité RSE lors de la première fresque sur le climat.*

## Nos engagements pour demain

professionnels travaillant dans des domaines scientifiques très diversifiés mais ayant tous pour objectif commun d'améliorer la technique liée à l'environnement et au développement durable.

Pour l'année à venir, en parallèle de notre plan d'action global RSE, nous prévoyons de mettre un accent particulier sur 3 thématiques :

### L'impact environnemental

- Réduction de notre impact environnemental au travers de la mise en œuvre de notre plan d'actions issu des résultats du bilan carbone 2021
- Développement de notre offre d'éco-conception pour accompagner nos clients vers la maîtrise de leurs impacts liés au numérique

### Le mécénat

Relance du mécénat, notamment en partageant les compétences de nos collaborateurs, pour participer à soutenir des associations dont nous partageons les valeurs

### L'éthique

Consolidation de notre code d'éthique pour partager notre vision des relations commerciales et nos exigences afin de garantir l'intégrité de Conserto dans l'ensemble de nos relations avec nos partenaires.

## Sources et ressources

### Liens des pages :

**Page 9, 21.** Bilan carbone 2022 de Conserto par Greenly  
<https://greenly.earth/fr-fr/case-study/conserto>

**Page 9.** Trophées RSE des Pays de la Loire  
<https://trophees-rse.fr/index.php/laureats/>

**Page 9.** Médaille d'or EcoVadis renouvelée  
<https://conserto.pro/blog/medaille-dor-ecovadis-pour-conserto/>

**Page 9, 27.** Développement de GreenTrackr  
<https://conserto.pro/greentackr/>

**Page 14.** La diversité chez Conserto  
<https://conserto.pro/diversite/>

**Page 25.** L'empreinte environnementale numérique par l'ARCEP  
<https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-thematiques-transverses/empreinte-environnementale-du-numerique/etude-ademe-arcep-empreinte-environnementale-numerique-2020-2030-2050.html>

**Page 27.** Les difficultés de l'accessibilité numérique  
<https://www.economie.gouv.fr/remise-rapport-conseil-national-numerique-accessibilite-#>

### Crédits images :

Images retouchées d'après les productions originales d'Ohé Studio, William JEZEQUEL.

**Page 6.** Portrait de Gaël Avenard

**Page 12.** Portrait de Nicolas Plougastel

**Page 16.** Photographie d'entreprise

**Page 18.** Portrait d'Estelle Quemener

**Page 23.** Portrait d'Anne-Claire Gérard

Autres images produites par les équipes Conserto

### Remerciements :

Merci aux différents contributeurs qui ont permis, de près ou de loin, de rédiger et mettre en page cette charte.

### Mentions :

Entreprise engagée à travers le Label Lucie et la Charte de la Diversité, nous œuvrons à être une entreprise inclusive. Toutefois, afin de faciliter la lecture de ce document, nous avons fait le choix d'employer un lexique neutre.

### Pour continuer votre lecture :

La politique RSE de Conserto :  
<https://conserto.pro/politique-rse/>

Les bonnes pratiques pour un numérique responsable :  
<https://conserto.pro/wp-content/uploads/2022/06/Les-bonnes-pratiques-du-nume%CC%81rique-responsable.pdf>

La boîte à outil du numérique responsable :  
<https://learned-larch-4e5.notion.site/La-boite-outils-du-num-rique-responsable-e7c98d25edff4dac9f7410333fc6f00b>



# Charte Responsabilité Sociétale d'Entreprise