

3 entreprises de la région obtiennent le label Entreprises Numériques Responsables

A l'échelle nationale, ce sont neuf nouvelles entreprises numériques qui viennent d'obtenir le label « Entreprise Numérique Responsable » (ENR), de France IT [1] : IRIUM GROUP – SRD CONSEIL – SOS DATA – ILLICOWEB – FULLSAVE – HARDIS – EMAKINA – CELIOS CONSEILS – DPM TECHNOLOGIES. Parmi elles, trois entreprises de la région : [Irium Group](#), [SRD Conseils](#) et [SOS Data](#) ; adhérentes du [SPN](#).

Qu'est-ce qu'une entreprise Numérique Responsable ?

Une entreprise Numérique Responsable intègre « des préoccupations éthiques, environnementales et sociales dans ses activités commerciales et dans ses relations avec toutes les parties prenantes internes et externes » Selon Armand LULKA, président de France IT, « Les entreprises qui détiennent le label ENR offrent un véritable gage de qualité de services pour leurs clients. Des chartes existent sur le principe déclaratif. Le label ENR, unique en son genre, va beaucoup plus loin, il impose à l'entreprise de se poser les bonnes questions sur ses process, et sa relation clients ».

Un processus indépendant et expert

L'évaluation des entreprises est réalisée par une structure auditrice indépendante : Le Centre International de Ressources et d'Innovation pour le Développement Durable (CIRIDD). L'évaluation repose sur 2 axes : l'étude du dossier de candidature et une enquête de satisfaction client.

Ce label est attribué pour une période de 2 ans. Il doit être confirmé ensuite par un audit de renouvellement. Les entreprises ont été évaluées sur une notation de 200 points ; 100 pts attribués sur instruction du dossier, 100 autres après une enquête de satisfaction client. Il faut obtenir un score supérieur à 120 points pour être labellisé.

C'est le Comité d'Attribution du LABEL (CATLAB) qui délivre le précieux label. Ce comité regroupe des personnalités du monde informatique, indépendantes de la gouvernance de France IT ; La FING (Fondation Internet Nouvelle Génération) – CINOV IT (ex CICF Info + ex 3SCI) - L'INSTITUT MINES TELECOM - L'ANDSI, l'Association Nationale des DSI - L'AFDEL, l'Association Française des Editeurs de Logiciels et solutions Internet).



Le référentiel ENR ainsi que le processus d'évaluation complet sont téléchargeables sur [le site Internet de France IT](#).

Les conditions d'attribution :

► Déontologie :

- L'entreprise satisfait aux obligations légales et réglementaires (obligations fiscales, sociales, droit du travail et loi informatique et libertés)
- L'entreprise précise les droits intellectuels cédés dans la réalisation de sa prestation
- L'entreprise est engagée dans une démarche de respect de la confidentialité avec son client et ses salariés
- L'entreprise respecte la concurrence
- L'entreprise est impliquée dans une démarche de développement durable

► Approche commerciale :

- L'entreprise conseille et propose la solution la plus adaptée aux besoins de ses clients
- L'entreprise est claire et transparente dans sa proposition de prix
- L'entreprise formalise son engagement auprès de son client par un document signé détaillant clairement la prestation

► Réalisation de la prestation :

- L'entreprise met en place les moyens humains et techniques nécessaires au respect des objectifs
- L'entreprise dispose d'une méthode de suivi de projet
- L'entreprise nomme un interlocuteur qui assure la coordination avec le client
- L'entreprise formalise la fin de sa prestation par un document ou une notification
- L'entreprise respecte l'échéancier des règlements, rédigé en transparence avec son client
- L'entreprise s'engage, en cas d'incapacité, à fournir à son client une solution de continuation de sa mission
- L'entreprise évalue régulièrement la satisfaction client

Témoignages

Michel Rousseau, dirigeant de SOS DATA : *« Nous avons souhaité acquérir le label ENR, car celui-ci est vu par notre société comme un signe distinctif par rapport à la concurrence. Il reflète également un esprit d'entreprise et correspond à la démarche environnementale et sociétale qui est le guide de l'entreprise à ce jour. »*

Et concrètement, comment se traduit cet engagement ? *« Nous avons mis en place un processus de dématérialisation des documents afin de réduire la consommation de papier. Tous nos devis sont transmis par mail. Avec notre CRM, nous avons également la possibilité d'envoyer les factures ou tout autre document (bon de livraison, avoir...) par mail. Nos clients possèdent un espace dédié sur ce CRM avec l'intégralité de leurs documents qu'ils peuvent télécharger à tout moment. »*

« Le secteur informatique est un levier de développement durable » Pierrick Guivarch', dirigeant d'IRIUM : *« Nous avons tout de suite adhéré avec les principes de ce label, considérant que le secteur informatique était un levier de développement durable. IRIUM est une entreprise pérenne qui s'inscrit depuis 30 ans dans une démarche de progrès, d'intégrité et de garantie de la qualité de nos prestations. Nous nous efforçons d'intégrer des paramètres éthiques, sociaux et environnementaux dans notre organisation, que ce soit dans les relations avec nos salariés, dans notre approche commerciale, ou dans la réalisation de nos projets. Ce label était donc une bonne manière de nous situer par rapport aux efforts fournis. »*

Et concrètement, comment se traduit cet engagement ? *« IRIUM s'inscrit dans une logique de développement durable basé sur 5 piliers (salariés, communauté, environnement, clients/fournisseurs, actionnaires). Pour ne citer qu'un exemple visant à générer du progrès dans les systèmes de gestion de nos clients, IRIUM a mis en place une approche unique qui nous permet de travailler main dans la main avec nos clients et les constructeurs de matériels. Ainsi, IRIUM impulse et organise chaque année plusieurs Clubs Utilisateurs, qui réunissent nos clients en fonction du réseau auquel ils appartiennent (CAT, CLAAS, CNH, DAF, JOHN DEERE, MANITOU), afin de discuter de l'évolution de nos produits selon leur besoins. Ceci nous permet d'améliorer constamment la qualité de notre offre en respectant les attentes de nos clients et des constructeurs. »*

Sylvain Debeaulieu, dirigeant de SRD Conseil : *« SRD Conseil est une entreprise qui a intégré dès sa création les préoccupations éthiques, sociales et environnementales dans ses activités commerciales et dans ses relations avec toutes les parties prenantes internes et externes. L'obtention du label Entreprise Numérique Responsable permet de valoriser cette dimension sociétale et cette démarche d'amélioration continue. »*

Ce label national a été lancé en 2011 par France IT, le réseau national des clusters numériques. Les objectifs de ce label sont clairs ; valoriser les bonnes pratiques des entreprises du secteur IT, et accroître leur performance.

[1] France IT est le réseau national des clusters numériques. France IT compte aujourd'hui 14 clusters adhérents et représente ainsi près de 2500 entreprises numériques.