

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	5
Bénéfices des entreprises numériques labellisées	5
Modalités de radiation	6
Révision / Evolution du référentiel	6
2 – Obligations et déontologie	7
a) Obligations	7
b) Relations avec les parties prenantes :	8
3 - Approche commerciale	9
Conseil et démarche commerciale	9
Le cahier des charges	9
La proposition de prix	10
La commande	10
4 - Réalisation de la prestation	11
Moyens	11
Suivi de projet	11
Réalisation	11
Livraison	12
Facturation	12
Défaillance de l'entreprise labellisée	12
5 – Démarche de progrès	13
Développement durable	13
Mention des démarches de progrès	13
Remerciements	15

Préambule

Le marché des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ou plus généralement du numérique a connu une croissance continue depuis le début de l'invention de l'ordinateur. Ce marché est en perpétuelle mutation par les évolutions techniques, par les champs d'application et par la rapidité de diffusion de l'information que l'avènement d'Internet a créé.

Le numérique et les TIC sont devenus les outils indispensables du fonctionnement d'une entreprise, le centre névralgique de l'organisation et des méthodes, et parfois le cœur même de la stratégie d'expansion.

Le déploiement des TIC introduit dans le fonctionnement des entreprises et des marchés, d'importants facteurs de changement.

Devant l'omniprésence de ces technologies et l'opportunité de les utiliser comme levier de développement durable, France IT, le réseau national des clusters numériques, a décidé de proposer aux entreprises adhérentes des clusters membres, un référentiel pour la labellisation « Entreprise Numérique Responsable (ENR) ».

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

C'est en effet la vocation de France IT que de promouvoir le professionnalisme des entreprises numériques adhérentes aux clusters membres ainsi que leur contribution à une société plus responsable.

Le présent référentiel précise :

- 1 – Les modalités de fonctionnement du label
- 2 – La déontologie et les règles générales
- 3 – Les règles à respecter en matière d'approche commerciale
- 4 – Les règles à respecter en matière de réalisation de la prestation
- 5 – Les démarches de progrès encouragées en matière de développement durable

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.

L'usage de ce document et le processus de labellisation sont réservés aux seules entreprises adhérentes aux clusters membres de France IT, à jour de cotisation.

Modalités d'obtention et d'audit

Le document PROCESSUS & CONDITIONS D'EVALUATION 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)

Le Comité d'attribution du label est composé au minimum d'un représentant du bureau de France IT, de trois administrateurs de France IT désignés par le bureau, ainsi que de deux entreprises labellisées. La composition du CATLAB est amené à s'enrichir d'autres membres.

A NOTER :

- Le CATLAB se réunira tous les ans.
- Les entreprises labellisées membres du CATLAB ne pourront pas l'être consécutivement d'une année sur l'autre et ne pourront pas être juges de leur propre dossier.

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.

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. 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 sur son propre site.

Référence au label :

L'entreprise ABC a obtenu de France IT en 201., le label « Entreprise Numérique Responsable ». 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

Après la labellisation, le nom de l'entreprise numérique sera ajouté sur le site Internet de France IT. L'entreprise aura alors la possibilité d'utiliser l'identité visuelle de la labellisation dans sa communication (Cf. document « Règles d'utilisation de la marque et du logo »).

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 suivant :

- 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 n'est plus adhérente à son cluster référent
- 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.

2 – Obligations et déontologie

a) Obligations

L'honnêteté et l'intégrité forment la base de la confiance. Elles s'appliquent sur 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 :

- évite les conflits d'intérêt et renonce à la corruption ;
- se sent responsable et imputable des décisions et des gestes posés dans le cadre de son travail ;
- établit et fait connaître les risques et limitations des technologies

Respect des obligations légales et réglementaires

L'Entreprise Numérique Responsable doit :

- Satisfaire aux obligations fiscales et sociales prévues par l'article 46 du 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).

Droits de propriété intellectuelle

Le document contractuel établi conjointement par les parties précisera les droits intellectuels ou commerciaux cédés dans la réalisation du projet ou de la prestation.

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

Confidentialité

Les entreprises numériques mettent 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 ils participent avec leur client. Cet engagement figure dans les contrats commerciaux. Les entreprises numériques font respecter cette obligation par leurs salariés, dirigeants, mandataires sociaux, société mère, filiales et sous-traitants éventuels.

b) Relations avec les parties prenantes :

Une entreprise est constituée par ses actionnaires, ses dirigeants et ses salariés.
Tous les contrats, contrats commerciaux et contrats de travail sont soumis aux dispositions du référentiel.

Attitude avec les clients

L'attitude avec les clients doit être composée d'ouverture, de franchise, d'honnêteté et de respect. L'Entreprise Numérique Responsable entre, de sa propre initiative, dans une démarche active pour comprendre les besoins de ses clients, la façon dont son offre les satisfera, et évaluer leur satisfaction.

Si la commande est du ressort exclusif du client, l'Entreprise Numérique Responsable est à même de montrer qu'elle en a compris le sens et l'application.

Attitude 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 à ses engagements de l'entreprise en matière de responsabilité, dans le cadre du présent référentiel.

Attitude avec les salariés

L'Entreprise Numérique Responsable veille à l'appropriation et à l'application du référentiel ENR par ses salariés.

Ceux-ci peuvent participer à l'amélioration continue ou à l'évolution de leur entreprise selon la déontologie et l'état d'esprit de l'Entreprise Numérique Responsable.

Attitude avec la concurrence

L'Entreprise Numérique Responsable :

- ne dénigre pas la concurrence,
- ne nuit pas à l'intégrité morale et physique de ses concurrents,
- n'induit pas de prospects en erreur en fournissant de fausses informations sur ses concurrents,
- ne fait pas part de critiques injustifiées sur les compétences de ses concurrents auprès de ses clients et prospects.

Implication dans les actions proposées par le 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.

3 - Approche commerciale

Conseil et démarche commerciale

En tant que professionnels, les entreprises numériques labellisées informent, sans dépasser leur propre domaine de compétence, de manière claire et complète sur les sujets demandés par le client.

En phase de définition de projet, d'avant-vente, ou de simple contact commercial, l'entreprise labellisée préconise ses services les mieux adaptés, en rapport avec le besoin du client, dans un langage clair et compréhensible par des non spécialistes.

L'expression des besoins prendra en compte les usages et le contexte d'utilisation des nouvelles applications ou services.

Le cahier des charges

Le cahier des charges est la base de tout projet et exprime le but attendu. Il est de la responsabilité du client.

Si les besoins exprimés par le client ne sont pas clairs, suffisamment complets ou directement exploitables, il appartient à l'entreprise numérique responsable d'aider le client à préciser son besoin, ou de signaler les éléments confus nécessitant un travail de définition plus poussé.

Le client peut avoir des exigences sur le plan de la méthode. La méthodologie est mentionnée dans la proposition de prix du prestataire.

La proposition de prix

La proposition de prix doit clairement définir le domaine de réponse par rapport au cahier des charges ou au projet tel que défini par le client. Les domaines non couverts ou de manière incomplète sont clairement mentionnés.

L'entreprise numérique responsable s'engage :

- à ne dissimuler aucune contrainte pouvant aller à l'encontre de l'objectif souhaité ;
- à décrire clairement sa prestation dans son adéquation avec la demande ;
- à préciser les limites de la solution proposée et les points du cahier des charges exclus de la proposition ;
- à donner une liste claire des livrables ;
- à proposer des délais réalistes et sincères et un planning de réalisation ;
- à différencier clairement les coûts récurrents, en régie et forfaitaires ;
- à préciser les quantités à prévoir pour les produits ou services mentionnés en prix unitaires (prix de journées) ;
- à ne masquer aucun coût indirect et incontournable lié à son intervention ;
- à préciser les durées de garantie des produits ou prestations ;
- à préciser l'échéancier de facturation et les conditions de règlement ;
- à mentionner si tout ou partie de la prestation fait ou peut faire l'objet de sous-traitance.

La commande

La validation d'un accord commercial donne lieu à la mise en place d'un contrat de prestation, ou au minimum, à la signature de la proposition de prix.

4 - Réalisation de la prestation

Moyens

L'entreprise labellisée s'engage à mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires au respect des objectifs : Qualité, Prix, Délais.

Il est de sa responsabilité de disposer de l'organisation assurant du bon déroulement du projet en liaison éventuelle avec les autres intervenants.

Suivi de projet

L'entreprise labellisée nomme un responsable de projet 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 liaison 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.

Réalisation

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 ;
- de solliciter l'accord du client pour toute intervention de sous-traitance non prévisible à la commande ;
- d'être informé des développements dans son domaine d'expertise ;
- de signaler les anomalies, techniques ou administratives ;
- de mettre en place un personnel compétent ;
- de respecter les procédures fournies par les constructeurs ou éditeurs des produits mis en place ;
- de formaliser toute modification ou évolution du cahier des charges.

Livraison

Toute livraison ou fin de prestation doit être formalisée par un bon de livraison ou une notification.

L'entreprise numérique responsable s'engage à avoir pratiqué les tests préalables et à fournir un produit conforme au cahier des charges, exploitable par le client.

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...).

Défaillance de l'entreprise labellisée

En cas d'incapacité de l'entreprise labellisée, quelle qu'en soit la raison, à assurer la fin de la mission ou le suivi de maintenance d'un projet, celle-ci anticipe ce cas de figure et 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, une entreprise labellisée Entreprise numérique responsable.

5 – Démarche de progrès

Développement durable

Dans une logique de développement durable, l'Entreprise Numérique Responsable sensibilise le client à son propre investissement en matière de développement durable ;

Cet impact doit être porté au regard des trois piliers du développement durable, social, environnemental et économique, avec la possibilité d'adopter des démarches de progrès dans ces différents domaines.

Les démarches de progrès de l'Entreprise Numérique responsable visent à accroître sa propre durabilité et celle de ses clients en :

- réduisant la consommation des énergies et des ressources non renouvelables,
- réduisant la production de déchets non recyclables et la production de substances toxiques,
- évitant de contribuer à la dégradation physique de la nature et des processus naturels,
- prenant en compte le volet social en facilitant notamment la communication, la gestion des relations, les conditions de travail, la sauvegarde de la mémoire et l'échange d'expériences (dans le respect de la loi informatique et libertés - Loi n°78-17 du 6 janvier 1978).
- intégrant le développement durable dans le cadre des missions pour les clients : écoconception, prise en compte du coût global, ...

Mention des démarches de progrès

L'attribution du label Entreprise Numérique Responsable peut donner lieu à la mention d'une démarche de progrès réalisée par l'entreprise dans l'année écoulée et présentée lors d'un échange d'expérience organisé par France IT.

Ces démarches de progrès peuvent porter sur l'ensemble des volets du présent référentiel, et s'exprimer dans l'attitude de l'entreprise avec les différents acteurs au-delà du respect des obligations légales.

Elles peuvent porter, par exemple, sur :

- L'égalité femmes – hommes, la lutte contre les discriminations,
- La pérennisation des emplois, l'augmentation de l'employabilité des salariés,
- L'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle,
- L'accueil des étudiants, le partenariat avec l'enseignement,
- L'information des clients,
- Les critères d'achats, le recours aux entreprises d'économie solidaire,
- L'éco-conception des produits,
- La gestion des déchets, des emballages,
- La gestion de l'énergie, de l'eau,
- L'implication des actionnaires,
- L'attitude avec les différents acteurs (au-delà des obligations légales)
- L'insertion professionnelle, l'emploi local, ...

La démarche de progrès pour laquelle l'entreprise labellisée s'est distinguée sera mentionnée sur le certificat de labellisation ENR avec l'année de réalisation de la démarche de progrès.

Exemple :

L'entreprise ABC a obtenu de France IT en 2011, le label « Entreprise Numérique Responsable ». 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.

En 2013, l'entreprise ABC s'est distinguée par sa démarche d'implication des actionnaires dans une stratégie de création de richesse locale.

Remerciements



BAYAUT Jean-Marc; Société COSOLUCE, Président du cluster PEBA ;
BERTONAZZI Kenny; Société STEP, membre du cluster PEBA ;
BORDE Olivier; Société AMODDEX, membre du cluster PEBA ;
CAPMARTIN Clément Société ACM, membre du cluster PEBA ;
CASSAGNE Jean-François; Société SYNCHRODOC, membre du cluster PEBA ;
CASTERA David; Société IMMERSIVE LAB, membre du cluster PEBA ;
DARRIBET Patrick ; Société ADN, membre du cluster PEBA ;
DOMERGUE Arnaud; Société DUKE INDUSTRY, membre du cluster PEBA ;
GARROS Michel; Société PUBLIC EXPERT, membre du cluster PEBA ;
GUILHAMET Cyril, Vice-Président PEBA ;
KONDOR Stéphane; Société DIFFU DEV, membre du cluster PEBA ;
LAGRAVE Pierre, Société ACM, membre du cluster PEBA ;
LESCHELLE Alain; Société AMODDEX, membre du cluster PEBA ;
LESTORTE Anne-Laure ; Société ALLOAD, membre du cluster PEBA ;
MALATERRE Frédéric; Société SIMTIC, membre du cluster PEBA ;
RABOTEAU Laurent; Société COMWITH, membre du cluster PEBA ;
SALABERRIA Xavier; Société CYNETIC, membre du cluster PEBA ;



BOLE-RICHARD Yannick ; Agence REVELATEUR, membre du cluster FCI ;
CLERC Jérôme ; Société DOLE SOLUS INFORMATIQUE, membre du cluster FCI ;
RETAUX Xavier ; Société AXERGONOMIE, membre du cluster FCI ;
SALMI Halimé ; Chargée de missions, Société FCI.



BEYENS Guillaume; Société CIENUM, membre du cluster Numélink ;
BOCQUET Catherine; Société SFI, membre du cluster cluster Numélink ;
FRAISSE Pierre-Yves ; Société PROXYMACS, membre du cluster Numélink;
GELLET Marie-Violette; Société DOING, membre du cluster Numélink ;
LULKA Armand, Directeur LOIRE NUMERIQUE, Président de Numélink;
PICHON Damien; Société LOGIC, membre du cluster Numélink ;
TERRIER Nicolas; Société ELAN BUREAUTIQUE, membre du cluster Numélink ;



GLAZIOU Antony ; Société 2S3I, membre du cluster SPN ;
HAREL Lisa, Directrice Société SPN ;
MAURIC Alexandre; Société E-MANDARINE, membre du cluster SPN ;
MOKRU Messaouida ; Société IWM, membre du cluster SPN ;
RICHARD Lucile, Animatrice Société SPN ;
ROQUAIN Anne, Stagiaire communication Société SPN ;



DUREAU Etienne ; Société IPM FRANCE, Président du cluster RHONEALLEY ;
LAZARE Bertrand ; Société OPERATION, Vice-Président du cluster RHONEALLEY ;