

(Quadria



RAPPORT RSE QUADRIA 2016

EDITORIAL DE GILLES PERROT



En tant que société de services et de distribution informatiques, notre rôle premier est d'apporter à nos clients des technologies utiles et différenciatrices, qui leur permettront à leur tour de créer de la valeur et de l'emploi durable. Mais nous sommes aussi pleinement conscients du fort impact social et environnemental des solutions et services que nous commercialisons.

Au plan sociétal, il va de soi que les produits technologiques influent directement sur les comportements et les usages, et par voie de conséquence sur le bien-être au travail des collaborateurs de nos clients. Et de plus en plus, avec les solutions de mobilité, la technologie déborde du cadre strictement professionnel pour lequel elle a été initialement prévue, pour pénétrer dans l'environnement privé de manière plus ou moins souhaitable et plus ou moins contrôlée.

Du point de vue environnemental, l'empreinte de nos activités est évidemment significative, même si nous ne sommes pas des pollueurs directs, de par la forte consommation énergétique des infrastructures IT, et de par la problématique du retraitement des Déchets des Equipements Electriques et Electroniques (DEEE).

Nous attachons donc la plus grande importance à travailler avec les constructeurs et éditeurs leaders du marché, et avec ceux-là seulement, afin de garantir que les solutions que nous proposons soient à la fois à la pointe de l'innovation, mais également à la pointe de la protection de l'environnement et des droits de l'homme.

S'agissant de la consommation énergétique et des DEEE, nous nous sommes engagés parmi les premiers, dès 2010, dans les technologies basées sur le Cloud Computing, et sommes devenus l'un des premiers Cloud Services Providers français. Par la concentration et la mutualisation des moyens informatiques au sein de structures (les datacenters) spécialement conçues pour limiter la consommation d'énergie, recycler utilement la chaleur produite, ..., les solutions de Cloud Computing sont par nature optimales du point de vue énergétique comme du point de vue de la masse des équipements nécessaires au fonctionnement des systèmes d'information de nos clients.

Et nous persistons résolument dans cette voie. En 2016, le Cloud représentera encore les deux tiers des investissements de l'entreprise.





TABLE DES MATIERES

Editorial de Gilles Perrot.....	2
Qui sommes-nous	4
Notre Métier.....	4
Positionnement et stratégie.....	4
Historique	4
Nos Chiffres	5
Activité.....	5
Social.....	6
Environnemental	7
Notre stratégie RSE	8
La RSE ?	8
Sociétal	8
Social.....	8
Environnemental	9
Une équipe engagée.....	9
Bien au-delà de la réglementation.....	9
Les grands enjeux.....	10
Enjeux sociaux	10
Enjeux environnementaux.....	10
Enjeux Energétiques.....	10
Stratégie RSE de Quadria.....	11
Employeur responsable	11
L'engagement de Quadria	11
Adhésion à Global Compact.....	11
La charte éthique de Quadria	12
La charte des relations fournisseurs	12
Plan de Déplacement de l'Entreprise (PDE).....	12
Enquête EcoVadis Survey en 2016.....	13
Audit handicap en 2015	13
Bilan Carbone sur les 2 derniers exercices (2014-15 et 2015-16).....	13
Métier durable	14
Quadria une entreprise digitale	14
Gestion des DEEE	14
Engagement avec les parties prenantes	16
La relation client.....	16
Achat responsable.....	17
Partenariat territorial et actions solidaires	17
Conclusion.....	18
Les annexes.....	19
Annexe 01 - Charte Ethique Quadria	19
Annexe 02 - Charte environnementale Quadria.....	19
Annexe 03 - Charte relations Fournisseur Quadria.....	19
Annexe 04 - Enquête ECOVADIS.....	19
Annexe 05 - Diagnostic Handicap - Rapport d'Audit.....	19
Annexe 06 - Enquête Client Quadria.....	19
Annexe 07 - Code de conduite fournisseurs Quadria.....	19
Annexe 08 - Quadria Entreprise Digitale	19
Annexe 09 - Achats responsables Quadria	19
Annexe 10 - Bilan Carbone exercices 2014-2015 et 2015-2016.....	19
Annexe 11 - Adhésion Global Compact.....	19



QUI SOMMES-NOUS

NOTRE METIER

Positionnement et stratégie

Quadria est une société à capitaux français privés dont le cœur de métier est l'intégration de systèmes d'information. Sans que la taille de l'entreprise soit un objectif en soi, Quadria a conquis progressivement ses parts de marché pour se positionner dans le Top 5 des acteurs nationaux comparables en tant que Société de Services et de Distribution Informatiques (SSDI).

Quadria est historiquement imprégnée d'une forte culture régionale. L'essentiel de sa valeur ajoutée réside dans la proximité des services qu'elle propose, à la différence des organisations centralisées sur les seules grandes métropoles.

Bien que les services représentent plus des deux tiers de la valeur ajoutée de l'entreprise, nous entendons valoriser également notre rôle de distributeur de matériels. Même si celui-ci ne bénéficie pas de l'aura des prestations techniques, Quadria a toujours considéré qu'il est partie intégrante de sa mission, et qu'un schéma d'approvisionnement structuré et compétitif des matériels et logiciels est une composante essentielle de la construction du Système d'Information.

Ainsi Quadria ne se définit pas comme une « simple » SSII, mais comme un intégrateur pour lequel les compétences et les moyens nécessaires à la connaissance des infrastructures passent nécessairement par l'intérêt porté aux matériels et logiciels distribués.

Par ce biais, Quadria peut prétendre devenir l'interlocuteur unique du Client en assurant l'interface et la coordination entre les constructeurs et éditeurs impliqués, ainsi qu'avec les autres partenaires éventuels, et en apportant sa valeur ajoutée dans le choix, la mise en œuvre, le Maintien en Condition Opérationnelle et l'intégration de solutions technologiques.

Historique

Le groupe auquel appartient Quadria est devenu en novembre 2000 un acteur national de l'informatique au terme du rapprochement de plusieurs sous-groupes du Réseau Euralliance's, lui-même constitué en 1989 :

- Macorbur (1952)
- Cimm (1969)
- Ordinasud (1985)
- Cominfo (1986)
- Euralliance's (1989)
- Orca (1989)
- ArchelInfo (1991)
- Business (1993)

Entre 2001 et 2002, 22 raisons sociales au total ont fusionné pour donner naissance, par apport de leurs activités respectives, à deux sociétés spécialisées par métiers : Quadria pour la distribution de matériels et les services liés aux infrastructures, et ASP Line pour les applications de gestion et en qualité d'éditeur de logiciels destinés aux officines pharmaceutiques.

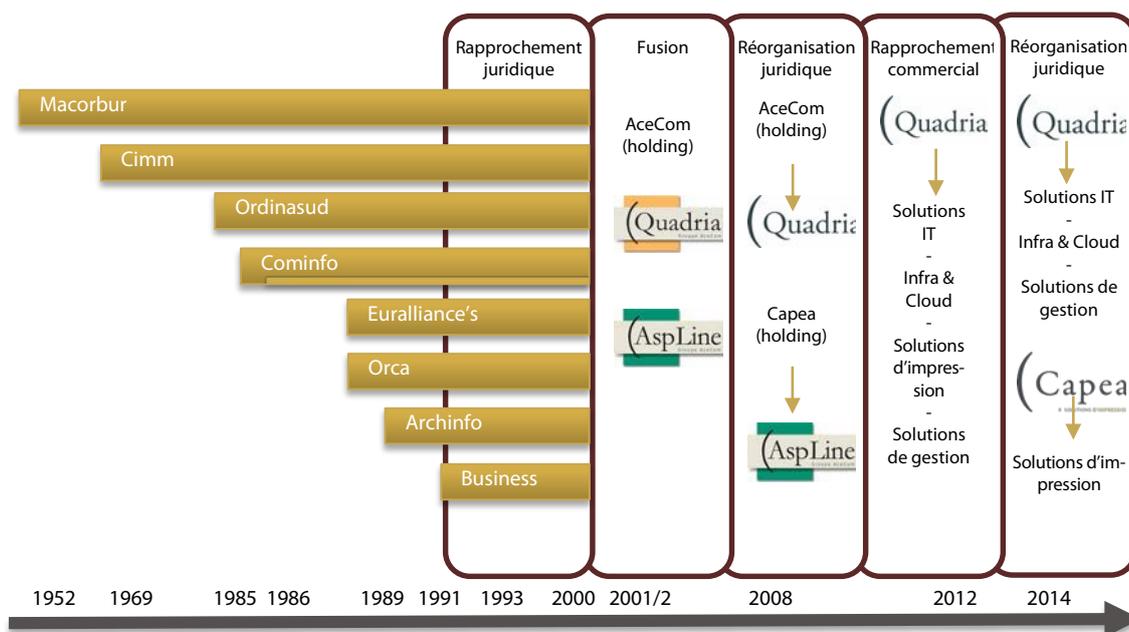
La richesse de cet historique a apporté à Quadria des compétences dans des domaines connexes tels que les solutions d'impression ou la distribution de consommables.

En juillet 2012 le groupe CEGEDIM a fait l'acquisition d'ASP Line pour son activité dédiée aux pharmacies. Parallèlement, l'activité solutions de gestion a été intégrée dans le périmètre de Quadria. Une nouvelle organisation commerciale a alors été mise en place pour créer toutes les synergies possibles entre nos différents domaines d'expertises :

- Architectures réseaux et télécom, distribution de matériels et de solutions et prestations associées
- Infrastructures et Cloud Computing
- Solutions de Gestion pour PME
- Solutions d'impression

En avril 2014 Quadria a filialisé ses activités Solutions d'Impression, donnant naissance à Capea, qui réalise aujourd'hui un chiffre d'affaires de 13,4 M€ avec 56 collaborateurs dédiés.

Fondée sur des entités fortement implantées dans leur tissu économique régional, Quadria fait désormais partie des leaders parmi les prestataires nationaux, et reste l'un des seuls à avoir assuré son développement sans capitaux exogènes (fonds de capital développement, bourse, financiers...) et à poursuivre son essor en conservant et en cultivant son indépendance économique et stratégique.

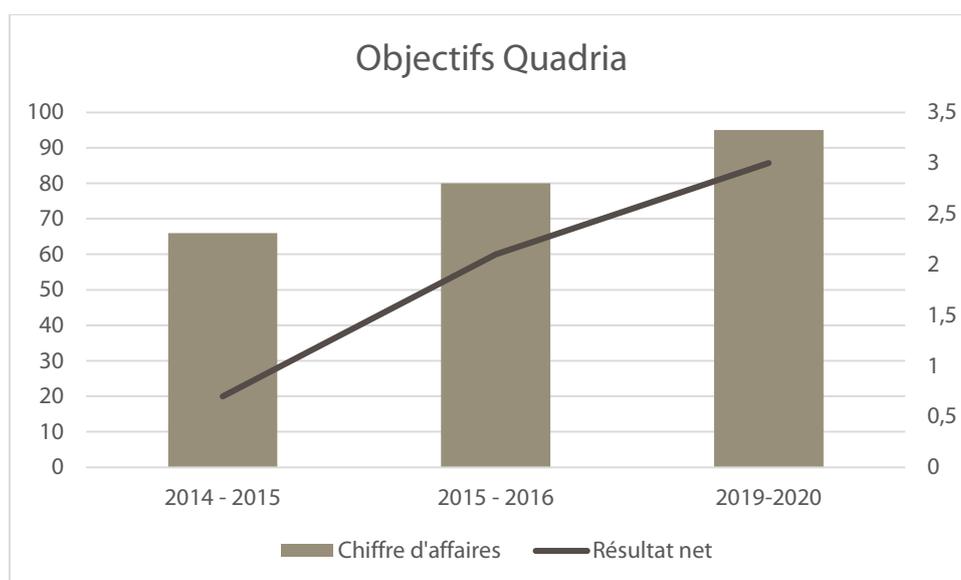


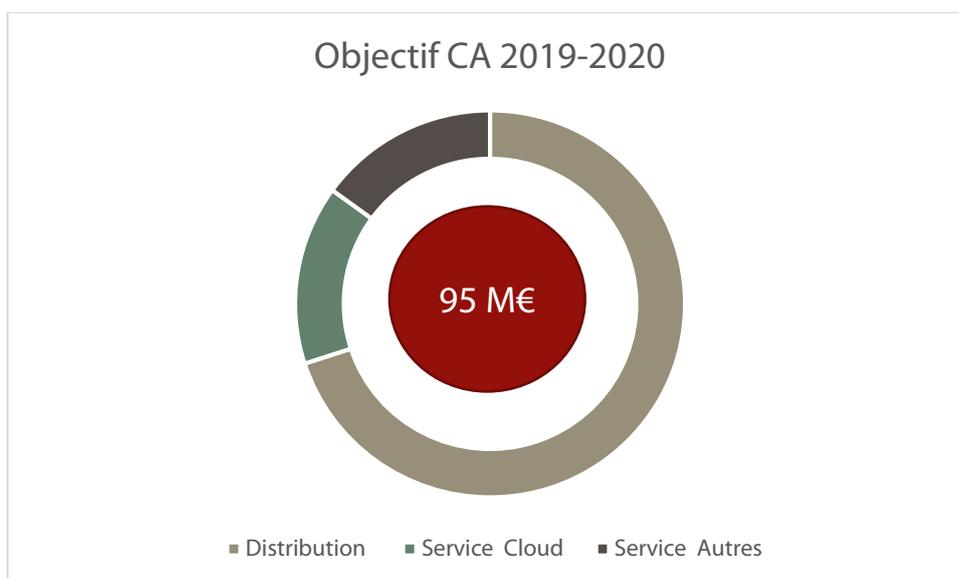
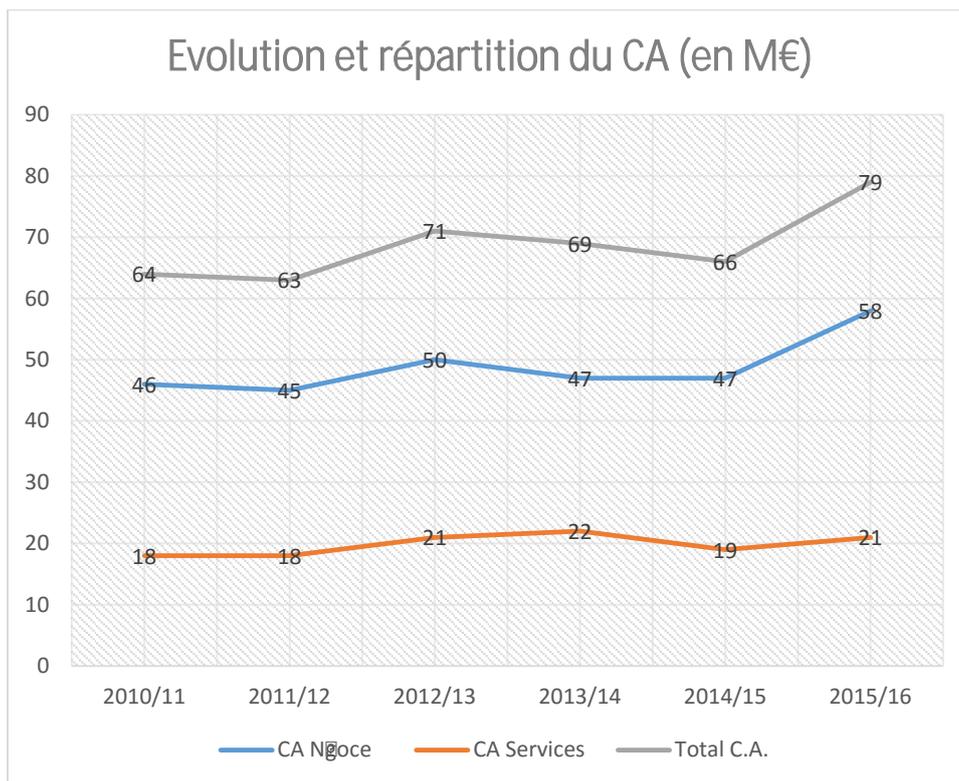
NOS CHIFFRES

ACTIVITE

La croissance de Quadria a été régulière au cours des dernières années, la baisse de chiffre d'affaires entre les exercices 2013/14 et 2014/15 s'expliquant par la filialisation au sein de la société Caplea de l'activité Solutions d'Impression (13,4 M€ de chiffre d'affaires en 2015/16 dont 7,4 M€ de services).

A périmètre constant, donc en ajoutant l'activité de Caplea, le CA global en 2015/16 serait de 94 M€ dont 29 M€ de services. Cela représente sur cinq ans une progression du CA total de 47 % (soit une croissance annuelle moyenne de 8%) et une hausse du CA services de 61 % (croissance annuelle moyenne de 10%).



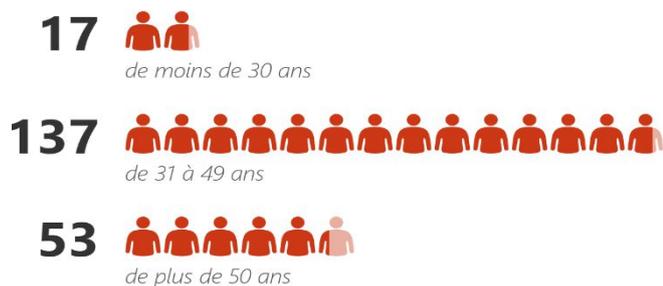


SOCIAL

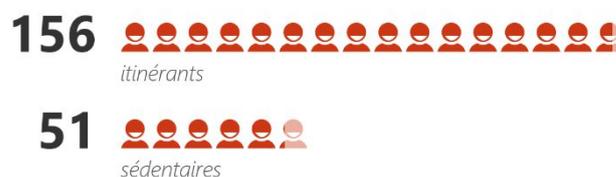
L'engagement de Quadria de garantir à ses clients un service de proximité est assuré par 207 salariés (*données au 31 mars 2016*), répartis sur 16 agences régionales et itinérants à 75%.

Avec une moyenne d'âge de 42,6 ans, l'effectif de Quadria se compose aux deux-tiers de collaborateurs entre 30 et 50 ans. L'ancienneté moyenne augmente depuis 2011 pour atteindre 11,2 ans en 2016, tandis que le taux de turnover, en baisse depuis 2011, est stable sur les deux dernières années.

AGE DES SALARIÉS EN 2015

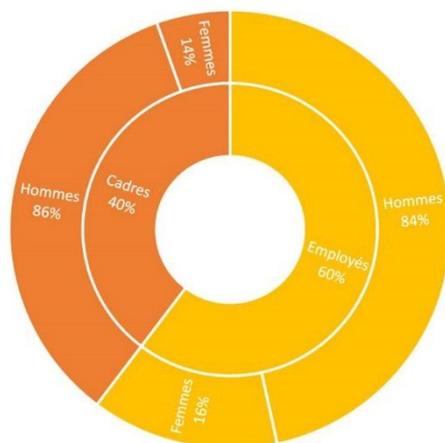


MOBILITÉ DES SALARIÉS EN 2015

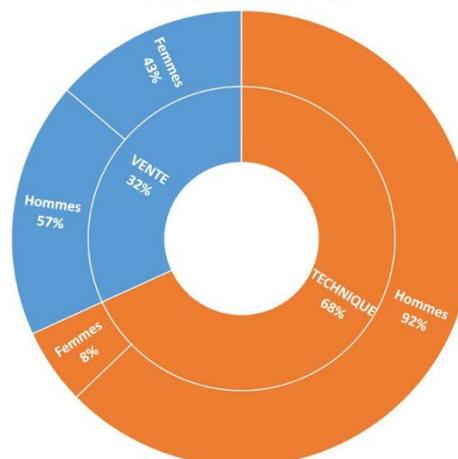


Compte tenu de la faible féminisation des métiers techniques, qui représentent plus de 68% de l'effectif de Quadria, la population masculine est fortement majoritaire au sein de la société, que ce soit chez les employés (77%) ou chez les cadres (85%). Néanmoins, au sein des services commerciaux, la représentation féminine atteint 43% de l'effectif. A noter que dans le comité de pilotage RSE, la parité Homme/ Femme est respectée.

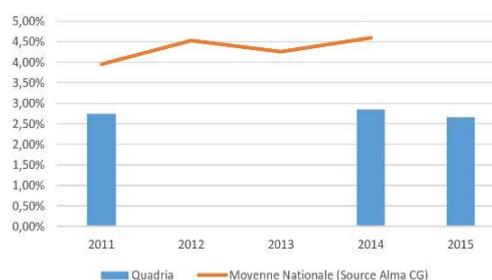
REPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SEXE ET STATUT



RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SEXE ET SERVICE



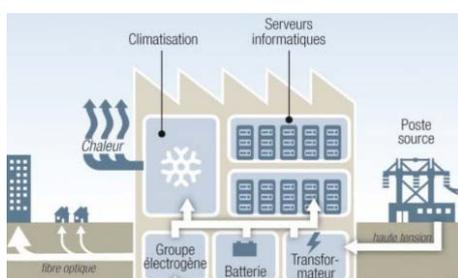
Taux d'absentéisme



Le taux d'absentéisme chez Quadria est de 2,66% pour le dernier exercice, en légère décroissance et beaucoup plus faible que la moyenne nationale (selon Etude d'Alma CG) qui est de l'ordre de 4,5 %. Ceci dénote d'une qualité de vie au travail élevée, avec un bon attachement à son entreprise et à son travail, un faible sentiment de stress et un bon équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

La formation des salariés de l'entreprise est un engagement fort pour Quadria. Sur les 3 dernières années, de 2013 à 2015, Quadria a investi plus de 750 K€ dans son plan de formation, soit une moyenne annuelle de 3.4% de sa masse salariale. Cet engagement a conduit à délivrer en moyenne 15 heures de formation par salarié et par an (quand les moyennes nationales dans le secteur privé sont de l'ordre de 12 h/salariés/an).

ENVIRONNEMENTAL



La consommation d'énergie de la société Quadria a très fortement chuté de 2011 à 2015. Outre les économies réalisées par la mise en place de bonnes pratiques au sein de l'entreprise, le déménagement de toute l'infrastructure informatique interne a participé fortement à cette réduction. En tenant compte de la surface de toutes les agences du groupe, la consommation électrique est passée de 150 kWh/m²/an à 105 kWh/m²/an sur la période. Lors de la mise en place du Cloud 1.0 de Quadria en 2011, et à nouveau en 2016 pour la migration vers une plateforme Cloud 2.0 (en architecture Software Defined Data Center), la consommation d'énergie des datacenters a constitué

un critère de choix essentiel. En effet, les conditions minimums requises pour l'hébergement des infrastructures étaient que les data-centers soient certifiés ISO 14001 et ISO 50001.



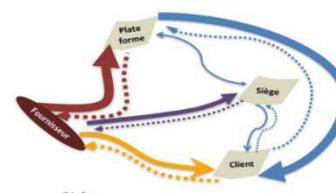
Les déplacements professionnels sont le plus gros poste d'émission de GES. Chaque employé consomme en moyenne chaque année 2500 € de gasoil, ce qui correspond à l'émission de 4 tonnes d'eqCO². En 2011, les déplacements professionnels pour Quadria représentaient plus de 6 tonnes eqCO² par employé, d'où une baisse d'un tiers de l'émission moyenne par collaborateur en cinq ans. La rationalisation du parc de véhicules et la mise en place d'outils de communication à distance pour les commerciaux, les clients et les services techniques ont en effet contribué à diminuer fortement les déplacements professionnels autres que ceux strictement nécessaires à l'activité (interventions techniques sur site).

Un nouveau système de comptage a été mis en place et testé sur les 3 derniers exercices pour mesurer l'impact du fret sur le bilan carbone de Quadria. Ceci a donné lieu à la réalisation d'outils interfacés avec l'ERP : Les 66000 lignes de commandes en 2015 représentent 250 tonnes de produits livrés par Quadria, soit l'équivalent d'une vingtaine de semi-remorques (sur la base de 167 kg/m³). Ce système de comptage a permis de valoriser en tonne.km les différents types de fret pour évaluer dans le futur la performance de la logistique de Quadria. Il déterminera pour les clients de Quadria le volume de GES (kgeqCO²) émis pour chaque livraison.

NOTRE STRATEGIE RSE

LA RSE ?

La RSE ou Responsabilité Sociétale des Entreprises se définit comme la prise en compte par les entreprises des enjeux sociaux, environnementaux et économiques dans leur stratégie, leur production et leurs reporting de gestion, pour améliorer leurs performances. L'entreprise s'engage à « produire bien », à être « vertueuse » économiquement ainsi qu'à améliorer ses performances d'exploitation. La mise en place d'une démarche RSE implique ainsi une évaluation des performances, des coûts et de l'impact de l'activité de l'entreprise sur les trois composantes de la RSE.



La RSE relève de la « soft law », elle est encadrée par un corpus de normes internationales qui impliquent des engagements variables de la part des entreprises. La norme ISO 26000, la GRI (Global Reporting Initiative) et le Global Compact donnent les grandes directions de la politique RSE de l'entreprise. Ce sont sur ces bases que les entreprises doivent aujourd'hui rendre des comptes.



Voici des exemples de ces préoccupations :

Sociétal

- Sensibilisation des clients aux impacts de leurs choix sur l'environnement et le bien-être
- Existence de clauses de RSE dans le cahier des charges de certains clients
- Demande aux fournisseurs de respecter des clauses de RSE
- Modification des achats pour avoir des partenariats de plus longue durée avec les fournisseurs
- Modification des achats pour valoriser des critères de RSE dans le choix des contrats
- Partenariat avec des établissements d'enseignement

Social

- Mise en œuvre de politiques spécifiques contre les discriminations
 - Liées au sexe
 - Liées à l'origine

- Liées à l'âge
- Liées au handicap
- Mesures préventives pour pallier les risques professionnels
- Plan de prévention des risques psychosociaux
- Campagne d'information sur les addictions

Environnemental

- Management environnemental
- Développement d'écoproduits
- Démarche d'amélioration énergétique ou de réduction des émissions de gaz à effet de serre
- Prévention ou recyclage des déchets
- Engagement sur la préservation de la biodiversité

UNE EQUIPE ENGAGEE

Quadria s'est engagée depuis 2009 à agir de manière responsable et durable. Depuis 2014, une approche RSE est présente à tous les niveaux de notre entreprise. Notre objectif est de promouvoir une culture d'entreprise où l'excellence environnementale, sociale et sociétale va de soi. Notre mission est d'intégrer la RSE à tous les stades de notre chaîne de valeur. Chaque activité de Quadria s'inscrit dans cette démarche.

Le Comité de pilotage RSE, qui regroupe l'ensemble des Directions fonctionnelles et les principales Directions régionales, se réunit entre 3 et 4 fois par an pour valider et suivre les actions de la politique RSE du Groupe.

Il est composé de :



Bien au-delà de la réglementation

En 2014, les entreprises françaises cotées sur un marché réglementé et celles de plus de 500 salariés et 100M€ de total bilan ou de chiffre d'affaires net, doivent respecter une obligation de publication de leurs données sociétales, économiques et environnementales dans un rapport RSE.

Pour la publication du bilan Carbone (versus art L229-25 / décret 2011-829), seules sont concernées :

- Les sociétés de plus de 500 salariés,
- Les collectivités territoriales,
- Les personnes morales de droit public de plus de 500 salariés,
- Les sociétés soumises à l'article L225 du Grenelle 2

Et pour l'audit énergétique, seules les entreprises (définies par leur n° de SIREN) employant plus de 250 salariés ou combinant un chiffre d'affaires supérieur à 50 M€ et un total de bilan supérieur à 43 M€ doivent réaliser un audit énergétique selon la norme EN 16247 avant fin juin 2016. Le décret et l'arrêté du 24/11/2014 définissent les modalités de réalisation, la qualification des auditeurs et les pénalités encourues.

Alors pourquoi une telle démarche chez Quadria qui n'atteint pas les seuils déclenchant une obligation légale ? Justement parce qu'un engagement volontaire a beaucoup plus de valeur et d'efficacité qu'un engagement contraint.



L'objectif est double : satisfaire l'exigence de nos clients en matière sociétale et environnementale, et réunir les conditions de l'accomplissement personnel de chacun de nos collaborateurs. La satisfaction des clients et l'épanouissement des collaborateurs sont les deux moteurs du développement de l'entreprise.

Pour ce faire, Quadria s'appuie sur quatre principes fondamentaux :

- Répondre aux exigences des clients tout en valorisant ses collaborateurs
- Améliorer le niveau de service proposé aux clients par la montée en compétence de ses salariés
- Communiquer en interne et avec les clients de façon transparente sur les difficultés rencontrées
- Impliquer toutes les parties prenantes dans l'amélioration et l'évolution de leurs écosystèmes

LES GRANDS ENJEUX

Le Système d'Information n'est plus un simple instrument de productivité. C'est l'outil central de gestion et de pilotage de l'entreprise, un instrument stratégique apportant à toute organisation les moyens de son évolution. On choisit aujourd'hui une solution informatique pour son aptitude à intégrer la chaîne de valeur à tous les niveaux de l'organisation.

Mais cette omniprésence de l'informatique dans les organisations a eu pour effet la multiplication des impacts du système d'information au plan social, environnemental, et énergétique.

ENJEUX SOCIAUX

Informatiser a été en premier lieu le moyen d'augmenter la productivité et la compétitivité des organisations publiques et privées. Fort heureusement, l'informatisation conduit aussi à une meilleure qualité des produits et des services, à plus de souplesse et de flexibilité dans la production, et à l'amélioration des conditions de travail. Ce processus est déjà bien engagé et il provoque encore aujourd'hui des changements dans le contenu et l'organisation du travail, les conditions de travail, l'emploi et la formation, le contrôle et le suivi du travail.

ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

D'ici à 2050, la population mondiale devrait atteindre 9 milliards d'individus dont les modes de consommation évoluent sensiblement. Les besoins en informatique et la pression exercée sur les ressources naturelles vont s'accroître proportionnellement. Cette évolution se traduit d'ores et déjà par de multiples effets : pollution des sols, raréfaction des ressources naturelles, pollution des cours d'eau et des nappes phréatiques, émission de gaz à effet de serre, production croissante de déchets et altération de la biodiversité.

ENJEUX ENERGETIQUES

On estime qu'aujourd'hui les technologies de l'information et de la communication absorbent près de 10% de la production d'électricité mondiale. L'économie du numérique consommerait entre 1 200 et 1 800 TWh par an dans le monde, soit l'équivalent des productions annuelles cumulées de l'Allemagne et du Japon.

Selon une étude réalisée pour l'ADEME et publiée en juin 2016 :

- La consommation des parcs informatiques des secteurs secondaires et tertiaires en France, hors opérateurs et hébergeurs se monte, en ordre de grandeur, à 8 600 GWh/an (soit la consommation annuelle de 3,2 millions de foyers).
- 80 % des organisations ne connaissent pas la part de la consommation électrique de l'informatique au regard de la consommation électrique globale
- 75% des organisations ont pour objectif la réduction de la consommation d'énergie
- 55% des organisations indiquent que les utilisateurs sont attentifs à l'arrêt des équipements informatiques lorsqu'ils n'ont pas d'activité en continu
- La consommation moyenne par utilisateur est très variable. En moyenne, elle avoisine les 363 kWh/an (40€/an) et peut atteindre 800 kWh/an (88€/an) dans le secteur des services.

STRATEGIE RSE DE QUADRIA



+



+



EMPLOYEUR RESPONSABLE



Face aux contraintes tant de la réglementation sociale que du contexte économique et sociétal, les entreprises ne peuvent plus faire l'impasse sur leur responsabilité sociale en tant qu'employeur. Tous les acteurs, publics ou privés, multinationales ou PME, ne peuvent ignorer les évolutions intervenues au cours de ces dernières années tendant à accorder une place de plus en plus importante au respect des droits de la personne dans l'entreprise.

La législation tant européenne que nationale en matière de non-discrimination, par exemple, ne cesse de se renforcer sous l'impulsion de la Cour de Justice de la Communauté Européenne. Le droit à la santé et à la sécurité des travailleurs se trouve au cœur de l'actualité avec la prise en compte des risques psychosociaux et l'élargissement de la notion de faute inexcusable de l'employeur. Ces différentes évolutions sont au cœur de la responsabilité sociale de l'employeur à l'égard de ses salariés.

En effet, outre les notions de Planète et de Profit, les hommes (People) constituent le troisième pilier du développement durable : les conséquences sociales de l'activité de l'entreprise devraient désormais être prises en compte par tous les acteurs. Quelle que soit la dénomination retenue, Développement Durable, Sustainable Development, « social business », elle renvoie à la même notion : l'entreprise doit évidemment investir pour améliorer sa performance économique (Profit), mais en préservant son environnement (Planet) et le bien-être au travail de ses collaborateurs et partenaires (People).

L'ENGAGEMENT DE QUADRIA



Au-delà de son adhésion à GLOBAL COMPACT, depuis plus de 3 ans, l'équipe RSE de Quadria a travaillé, en complément de sa Charte Environnementale et de son Plan de Déplacement de l'Entreprise (PDE) initiés en 2011, à la mise en place d'une charte des relations avec les fournisseurs et d'une charte éthique destinées à ses parties prenantes internes, tout en contrôlant et challengeant sa maturité sociétale et environnementale au travers des démarches suivantes :

- Enquête ECOVADIS SURVEY en 2014
- Audit handicap en 2015 par le cabinet LEYTON avec le soutien de l'AGEFIPH Limousin
- Bilan carbone en 2011 et sur les deux derniers exercices 2014-2015 et 2015-2016 par la société EnergIT.

ADHESION A GLOBAL COMPACT

Le « Global Compact » est un appel lancé en 1999 par les Nations Unies, à l'attention des dirigeants d'entreprises internationales. Les entreprises et tout le secteur privé, sont invités à adhérer au « Global Compact » et à travailler avec les Nations unies, en partenariat avec les organisations syndicales et les organisations non gouvernementales (ONG), sur la base de dix principes universels relatifs aux droits de l'homme, aux conditions de travail, à la lutte contre la corruption et à la protection de l'environnement.



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

L'adhésion au « Global Compact » relève d'une démarche volontaire. L'engagement qu'elle implique doit permettre aux entreprises de souligner leur responsabilité et leur contribution à la mise en œuvre de la nouvelle économie mondiale. Il s'agit, dans le cadre d'un élan commun, d'accélérer la recherche pour le plus grand nombre des meilleurs moyens de tirer profit de la mondialisation.

Le Pacte Mondial s'attache à promouvoir la responsabilité des entreprises afin que le monde des affaires puisse participer à la recherche de solutions pour résoudre les problèmes posés par la mondialisation. En partenariat avec d'autres acteurs sociaux, le secteur privé peut ainsi contribuer à l'avènement d'une économie mondiale plus viable et plus ouverte.

L'adhésion au pacte Mondial de Quadria est visible et téléchargeable sur notre site Internet dans la rubrique RSE et Développement Durable.

LA CHARTE ETHIQUE DE QUADRIA

Quadria, en tant qu'entreprise citoyenne, a souhaité se doter d'un cadre définissant ses valeurs et ses engagements, destiné à l'ensemble de ses salariés et de ses sous-traitants.

Ce cadre, qui prend la forme de la charte éthique de Quadria, se veut clair, concret, concis, et engage l'ensemble des parties prenantes internes ou externes à Quadria : actionnaires, dirigeants, salariés ou sous-traitants.

Chacune des valeurs de cette charte a fait l'objet d'un débat ouvert au sein de l'entreprise.

L'ensemble de ces valeurs et actions instaure une règle de conduite chez Quadria qui définit les limites éthiques de son activité et de sa stratégie, influence son règlement intérieur et motive ses politiques de développement.

Cette charte est visible et téléchargeable sur notre site Internet dans la rubrique RSE et Développement Durable.



LA CHARTE DES RELATIONS FOURNISSEURS



Cette charte synthétise en une page les engagements pris par les salariés avec les fournisseurs ainsi que le comportement éthique qu'ils doivent adopter.

Cette charte est visible et téléchargeable sur notre site Internet dans la rubrique RSE et Développement Durable

PLAN DE DEPLACEMENT DE L'ENTREPRISE (PDE)

Celui-ci a pour objectif d'optimiser à la fois les déplacements professionnels et les déplacements domicile-travail tout en améliorant les conditions de travail des salariés :



- **Véhicules** : évolution de la flotte actuelle des véhicules déjà faiblement émetteurs (tous les véhicules de service et de fonction en circulation sont tous en émission de CO² inférieure à 150 g/Km) vers des véhicules hybrides ou tout électrique (exemples : Renault Kangoo Z.E. ou Opel Ampère) ; sensibilisation sur l'éco-conduite par la mesure régulière des consommations pour chaque collaborateur et leur restitution en impact carbone... ;
- **Train** : Quadria encourage ses collaborateurs à utiliser les transports ferroviaires pour les déplacements entre ses différents sites nationaux et lors de déplacements professionnels dès lors que le temps de trajet est compris entre 1h30 et 4 heures ;
- **Transports publics et mobilité « douce »** : Quadria souhaite motiver le plus possible de collaborateurs à se rendre au travail en transports publics, ou en combinaison avec l'usage du vélo ou d'un véhicule électrique (Exemple : dans l'agglomération lyonnaise, prise en charge des abonnements annuels des cartes longues durées TCL et Télécity et Vélo'v) ;
- **Réunions – Communication unifiée** : Quadria a équipé depuis 2009 ses collaborateurs, sur l'ensemble de ses agences, de solutions de visioconférence au niveau de chaque poste de travail (Microsoft Office Communicator – Lync ; Genesys...) favorisant ainsi le travail collaboratif et limitant de manière sensible les déplacements professionnels internes (près de 40% déplacements en moins) mais aussi externes (via portails de type « Webex »).

De par la mise en place de ces solutions, et par des changements comportementaux, le groupe s'attache à réduire de manière significative tous les déplacements polluants qui peuvent être remplacés par des nouveaux modes de communication dans lesquels notre groupe investit et continuera d'investir massivement, notamment :

- La téléphonie,
- La messagerie,
- L'audio et la vidéoconférence
- Le travail collaboratif (Intranet et Extranet client)
- La dématérialisation...

ENQUETE ECOVADIS SURVEY EN 2016



Quadria a répondu en 2014 et 2016 à l'enquête EcoVadis et a obtenu en 2016 une note de 60/100 ce qui la place dans le 1er tiers des entreprises sur l'échelle EcoVadis.

EcoVadis réalise entre 12 000 à 14 000 évaluations par an dont celles de grands groupes comme Lafarge, Air France KLM, Orange, SFR ou Bouygues. Les évaluations d'EcoVadis sont réalisées sur 180 secteurs dans 190 pays. Elles peuvent concerner les fournisseurs à la demande des donneurs d'ordre, voir les fournisseurs des fournisseurs pour un audit complet de la supply chain. Concrètement, un questionnaire adapté est envoyé à chaque partie évaluée et comporte 20 à 90 questions. Une note est alors attribuée et une certification - valable 1 an - est délivrée. La notation est assez sévère pour "mettre en évidence des axes d'amélioration".

Les résultats de cette enquête pour 2016 sont visibles et téléchargeables sur notre site Internet dans la rubrique RSE et Développement Durable.

AUDIT HANDICAP EN 2015

Dans le cadre de la loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » et la loi du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances, Quadria a souhaité inscrire l'entreprise dans une politique durable et pérenne en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.



La politique adoptée par Quadria vise à :

- Impulser une démarche sociétale et accroître la diversité au sein de l'entreprise,
- Décliner les valeurs de l'entreprise,
- Apporter un éclairage précis sur l'obligation légale d'emploi de travailleurs handicapés : analyse de la situation (DOETH), analyse pratique sur les différents sites.
- Elaborer un plan d'actions visant à embaucher ou maintenir dans l'emploi des salariés handicapés, de manière à intégrer la dimension « handicap » dans la politique de gestion des ressources humaines.

Dans cette optique, Quadria a confié au cabinet Leyton en 2015 une mission de réalisation d'un diagnostic handicap au sein de l'entreprise, établissant à la fois un état des lieux et des pistes d'amélioration pour l'avenir. Cette mission a été menée avec le soutien de l'Ageiph Limousin.

Le rapport d'audit du cabinet Leyton est visible et téléchargeable sur notre site Internet dans la rubrique RSE et Développement Durable. Il est prévu fin 2016 de renouveler cette étude pour mesurer le chemin parcouru.

BILAN CARBONE SUR LES 2 DERNIERS EXERCICES (2014-15 ET 2015-16)



Nous sommes tous concernés par le réchauffement climatique car chacun d'entre nous émet du CO₂ dans le cadre de ses activités professionnelles. Dans le secteur des SSDI (Sociétés de Service et de Distribution Informatiques), les postes liés aux transports (marchandises, personnes), aux déplacements et aux bâtiments (construction, consommation de chauffage, climatisation, électricité) sont particulièrement émetteurs d'eqCO₂.

Quadria a choisi de prendre le Bilan Carbone comme indicateur principal de sa démarche environnementale. Les leviers de performance pour la biodiversité et la gestion de l'eau étant réduits, toute son énergie est concentrée sur les déplacements, le fret et l'énergie :

- Optimisation du fret et augmentation du « Drop Shipment » (livraison directe du client final par un grossiste)
- Réduction et optimisation des déplacements professionnels
- Optimisation de la consommation énergétique de ses datacenters.

Le rapport des Bilans Carbone 2014-2015 et 2015-2016 est visible et téléchargeable sur notre site Internet dans la rubrique RSE et Développement Durable. Il est prévu tous les ans de renouveler cette étude pour mesurer les progrès accomplis.

METIER DURABLE

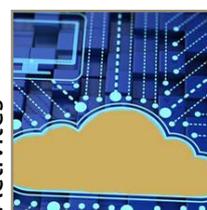
QUADRIA UNE ENTREPRISE DIGITALE



À l'ère des nouvelles technologies, les entreprises désireuses d'évoluer et de suivre les tendances de fond se doivent de se digitaliser. Cela fait partie des axes stratégiques pour rester compétitif sur son marché. La transformation digitale constitue une obligation encore plus évidente pour les entreprises évoluant elles-mêmes dans le domaine des technologies de l'information, comme c'est le cas de Quadria.

Pour ces raisons, Quadria a entrepris depuis 10 ans cette démarche de dématérialisation progressive de ses activités. Aujourd'hui, elle a largement progressé selon les différents critères de l'entreprise digitale :

- Communication dématérialisée avec les clients au moyen de la mise en place d'accès extranet à son système d'information, et par la généralisation de l'envoi de documents numériques, de l'accusé de réception de commande à la facture en passant par tous types de rapports d'intervention
- Externalisation de ses ressources informatiques dans des datacenters sous architecture Cloud 2.0 (Software Defined Datacenter)
- Développement des prestations réalisables à distance ou de manière centralisée grâce à la promotion chez les clients des offres Cloud et services managés.



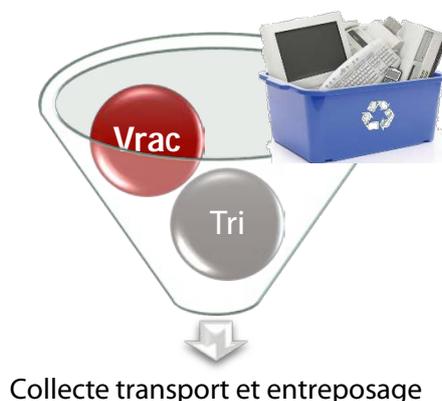
Cette stratégie a non seulement permis à Quadria de progresser et de gagner des parts de marché, mais aussi d'intégrer des valeurs environnementales et sociétales dans son processus de décision.

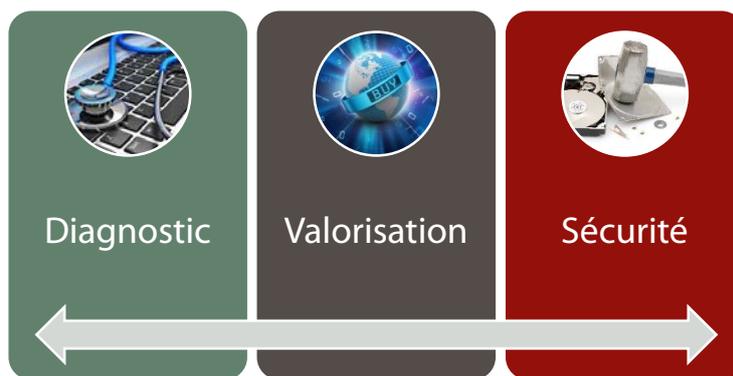
Le Rapport « Quadria : une entreprise digitale » est visible et téléchargeable sur notre site Internet dans la rubrique RSE et Développement Durable.

GESTION DES DEEE

41 800 000 tonnes de déchets électriques et électroniques ont été jetés dans les poubelles dans le monde ce qui représente potentiellement une perte d'une valeur de 48 millions d'euros. Jusqu'à présent les filières de DEEE n'avaient pour objectif que de se débarrasser d'encombrants. Aujourd'hui, compte tenu de la raréfaction des matières premières et de la prise en compte des enjeux environnementaux ces filières s'organisent pour ne plus polluer et pour être rentables.

Compte tenu de cette évolution, Quadria souhaite mettre en place sa propre filière qui traitera ses DEEE et ceux de ses clients de bout en bout :





Au moment de la parution de ce rapport, une consultation nationale est en cours auprès de grands acteurs nationaux de cette filière afin de proposer à l'ensemble des clients de Quadria sur tout le territoire français cette approche globale.

ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

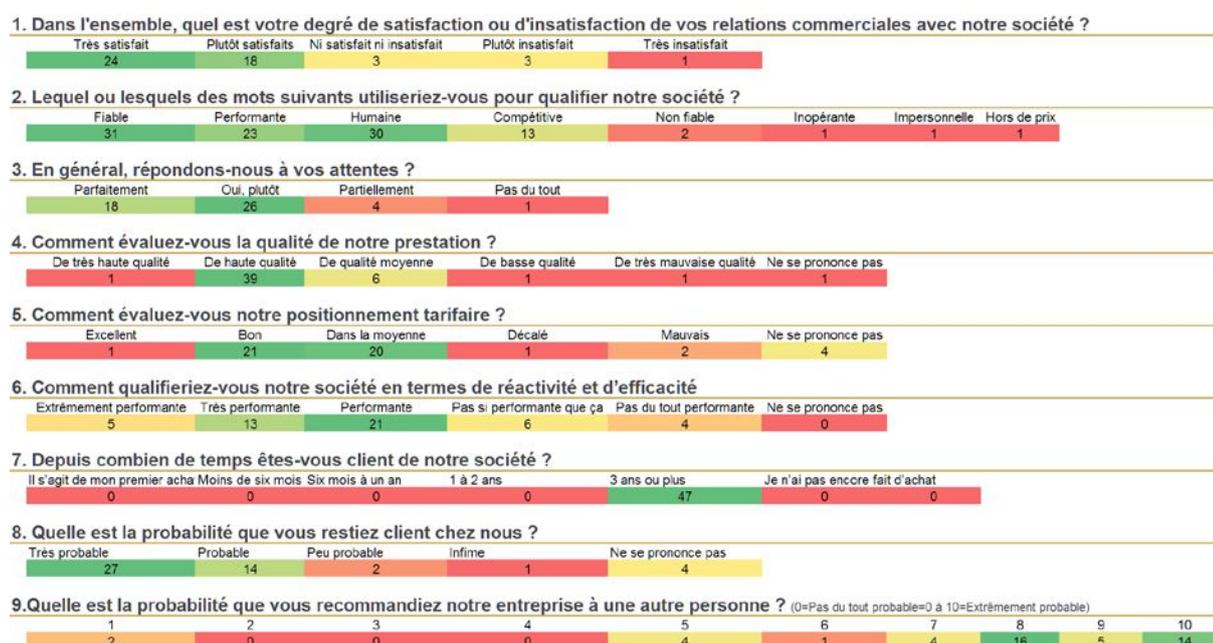
LA RELATION CLIENT



Avoir des relations durables et étroites avec ses clients est une priorité pour une entreprise et un facteur de performance fondamental. Une récente étude internationale menée en décembre 2013 par Ipsos pour le compte de l'INRC5 souligne que pour une majorité de Français (58%), la qualité de la Relation Client joue désormais un rôle déterminant dans l'acte d'achat. Il s'agit donc d'un enjeu stratégique pour la compétitivité des entreprises. Ainsi, la mise en œuvre de politiques de responsabilité sociale en matière de Relation Client est l'occasion pour l'entreprise de définir les opportunités et les menaces liées aux mutations de ses marchés et d'analyser les enjeux par rapport aux attentes des parties prenantes pour nouer, justement, avec ses clients, une relation profitable et de confiance. Pour ce faire, la relation doit s'appuyer sur les principes suivants :

- Définir des objectifs communs
- Définir des engagements précis de part et d'autre
- Se donner les moyens et mettre en place des procédures
- Partager les connaissances
- Favoriser et récompenser les innovations générées par le partenariat
- Aller vers un prix équilibré de la prestation
- Respecter les délais de paiement
- Mettre en place des indicateurs fondés sur les réalisations
- Respecter la confidentialité
- S'informer réciproquement des événements pouvant affecter l'exécution de la mission
- Réfléchir ensemble sur les évolutions de la mission.

Quadria, depuis toujours a inscrit dans ses gènes ces principes de base. Afin de vérifier leurs effets et surtout de contrôler leur impact, Quadria réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients. Figurent ci-après les résultats de la dernière d'entre elles :



ACHAT RESPONSABLE

Quadria exerce 2 activités principales distinctes (SSDI et Cloud Services Provider), et procède en outre à des achats dits généraux. Les achats sont gérés distinctement selon leur nature :

- Les achats pour la revente de matériels sont pilotés par Valérie LARCHER.
- Les achats pour le Cloud et les infrastructures internes par Cyril RUCHE
- Les achats pour les moyens internes sont pilotés par la Direction Générale.

Tous les achats de Quadria sont encadrés par le code de conduite des fournisseurs. Celui-ci a pour objectif de sensibiliser et engager les fournisseurs sur les points suivants :

- Conformité légale et réglementaire
- Pratiques et éthiques commerciales
- Pratiques sociales et droits de l'homme
- Hygiène et sécurité
- Protection environnementale
- Protection des avoirs et de la propriété intellectuelle.

Début 2016, une enquête RSE destinée à l'ensemble des fournisseurs de Quadria (constructeurs, éditeurs, grossistes, prestataires et transporteurs) a été réalisée. Cette enquête a été l'occasion pour Quadria de confirmer son engagement RSE à ses fournisseurs. Les résultats de cette enquête sont encourageants. A noter que les transporteurs et les constructeurs sont très engagés dans cette démarche. A l'avenir une grille d'évaluation sera appliquée à tous les fournisseurs :

	Politique de management environnemental	Politique Transports et déplacements	Politique de gestion des déchets	Politique de fin de vie des produits	Politique de management énergétique du prestataire
Constructeur	Equivalence ISO 14001 et Charte Environnementale	Politique d'optimisation des Livraisons	Politique de Suivi des déchets	Filiaire identifiée	Politique de gestion de l'Energie et labélisation des produits
Editeur	Démarche d'Isoconception et Charte Environnementale		Politique de Suivi des déchets		Identification des consommations énergétiques
Grossiste	Charte Environnementale	Politique d'optimisation des Livraisons	Politique de Suivi des déchets	Filiaire identifiée	Identification des consommations énergétiques
Prestataire	Charte Environnementale		Politique de Suivi des déchets		Identification des consommations énergétiques
Transporteur	Equivalence ISO 14001 et Charte Environnementale	Politique d'optimisation des Livraisons	Politique de Suivi des déchets		Identification des consommations énergétiques

Le rapport « Achat Responsable » et le code de conduite des fournisseurs de Quadria sont visibles et téléchargeables sur notre site Internet dans la rubrique RSE et Développement Durable.

PARTENARIAT TERRITORIAL ET ACTIONS SOLIDAIRES

Quadria participe à l'amélioration de la communication avec les communes dans lesquelles elle est implantée. Cela se traduit par la mise en place de partenariats avec des organisations actrices de la RSE. Ces organisations sont des groupes d'investissement socialement responsables, des actionnaires militants ainsi que des ONG diverses. Dans la pratique, Quadria s'engage en fournissant du matériel informatique nécessaire à la formation d'étudiants ou à des personnes défavorisées et en incitant ses salariés à apporter sur place leurs compétences au projet.

Cela se traduit aussi par la mise en place de partenariat avec des ESAT locaux pour la réalisation de travaux et le traitement des DEEE. Par exemple, en région Rhône-Alpes, des installations de meubles informatiques pour une Université lyonnaise ont été confiées en 2015 à l'ESAT La Courbaisse.

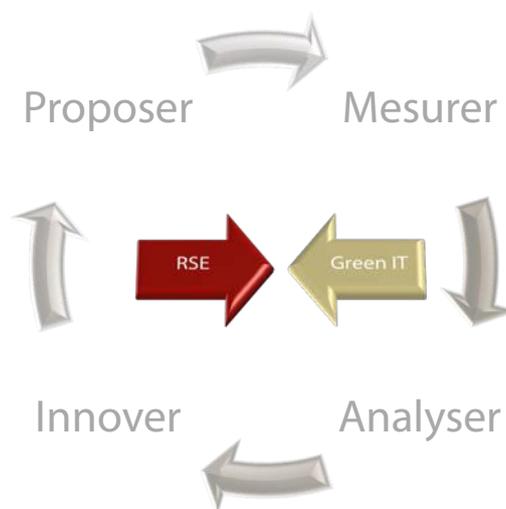


Au-delà de cette dimension sociale, Quadria, au travers de son engagement dans des manifestations culturelles et sportives, participe activement au développement et à la promotion des villes où se trouvent ses agences, comme par exemple :

- Avignon : Courses automobile de Lédénon
- Béziers : Féria de Béziers
- Brive : Rugby CAB Brive
- Caen : Route du Rhum, Coupe du monde d'équitation, Festival de Deauville, Eurobasket 2015
- Limoges : Rencontre de basket du CSP, Open de tennis Engie, donation à la Maison des sourires et aux kermesses des écoles, clés USB « Les nez rouges »
- Lyon : Avant-première cinéma et Opéra de Lyon
- Reims : Club de Football de Reims, soirée Théâtre de Reims, donation aux kermesses des écoles
- Rouen : Transat Jacques Vabre
- Toulouse : Salon du cheval, rencontres de rugby du Stade Toulousain

CONCLUSION

Les systèmes d'information représentent à eux seuls plus de 4% des émissions de Gaz à Effet de Serre et consomment en France 14% de la production d'électricité. Le métier de SSDI, Société de Service et de Distribution Informatiques, a un rôle important à jouer et ce à deux niveaux : d'abord en mettant en œuvre une politique RSE et en la partageant avec toutes ses parties prenantes, ensuite en développant et proposant des solutions durables et écoresponsables à ses clients.





LES ANNEXES

- ANNEXE 01 - CHARTE ETHIQUE QUADRIA
- ANNEXE 02 - CHARTE ENVIRONNEMENTALE QUADRIA
- ANNEXE 03 - CHARTE RELATIONS FOURNISSEUR QUADRIA
- ANNEXE 04 - ENQUETE ECOVADIS
- ANNEXE 05 - DIAGNOSTIC HANDICAP - RAPPORT D'AUDIT
- ANNEXE 06 - ENQUETE CLIENT QUADRIA
- ANNEXE 07 - CODE DE CONDUITE FOURNISSEURS QUADRIA
- ANNEXE 08 - QUADRIA ENTREPRISE DIGITALE
- ANNEXE 09 - ACHATS RESPONSABLES QUADRIA
- ANNEXE 10 - BILAN CARBONE EXERCICES 2014-2015 ET 2015-2016
- ANNEXE 11 - ADHESION GLOBAL COMPACT