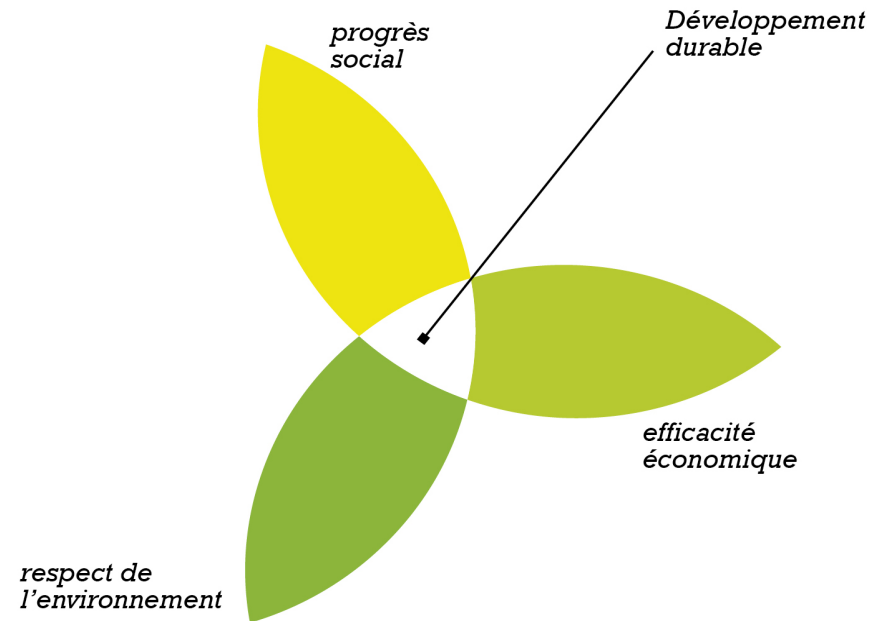


CONTRAT DE PROGRES

ED Institut

IDEE ALSACE

2017-2020



I Présentation de notre entreprise

Notre activité	La réalisation d'études quantitatives et qualitatives, de la conception du projet à la remise des résultats, et accompagnement des clients à l'utilisation des résultats. L'entreprise développe également la vente de formations et une diversification d'activité autour de la Qualité de Vie au Travail.
Historique	1985 : Création de l'entreprise, 2009 : ED Institut s'est recentrée sur son cœur de métier à savoir l'analyse et l'apport de valeur ajoutée aux études réalisées, 2013 : Création d'Eden Insight, spécialisée dans les études en ligne. 2014 : L'entreprise devient actionnaire du RCSA, Entre 2015 et 2016, l'entreprise a été accompagnée à la mise en place de la RSE en vue d'une évaluation AFAQ 26000.
Faits et chiffres clés	Effectif de 10 personnes L'entreprise est certifiée ISO 20252 et souhaite bénéficier d'une certification ISO 9001 en 2018.
Nos motivations pour l'adhésion à la signature régionale	Ed Institut est impliqué depuis de nombreuses années sur les aspects du développement durable. L'entreprise s'est engagée auprès d'Idée Alsace à renforcer cette politique et à la formaliser via ce contrat de progrès.

II Nos engagements

ED Institut s'engage :

 sur la **Gouvernance de l'organisation**

Objectif	Indicateur	Objectif chiffré	Moyens	Domaine
Définir les valeurs de l'entreprise et diffuser en interne	Mise à jour de la Politique Qualité	1x/2ans	- Revoir la Politique Qualité régulièrement en vue de définir un socle commun de valeurs partagées, - Valider la revue de la Politique Qualité avec la direction, - Essaimer les bonnes pratiques en interne et inciter à l'action.	Leadership
	Validation par la direction de la Politique Qualité	1x/2ans		
Evaluer régulièrement la performance RSE	Avancement des actions définies comme prioritaires l'année précédente	Au moins 60%	- Définir les actions prioritaires chaque année, - Mettre en place un suivi de ces actions.	Amélioration continue
	Revue de direction / Revue RSE	1x/an	- Mettre en œuvre une Revue RSE annuelle.	
	Réalisation d'un audit RSE interne	1x/2ans	- Réaliser un audit RSE interne régulièrement.	
Mettre l'humain au cœur de l'entreprise	Satisfaction des collaborateurs par rapport à la gouvernance de l'entreprise	NPS > 50	- Mettre en place un système de management collaboratif dans lequel le groupe prime sur l'individu, - Réaliser une enquête de satisfaction interne	Contexte de l'organisation
Communiquer de manière transparente sur sa performance RSE	Bilan Qualité / RSE	1x/an	- Réaliser un Bilan Qualité / RSE annuel et le diffuser aux partenaires.	Application du principe de redevabilité

 sur les Relations et conditions de travail

Objectif	Indicateur	Objectif chiffré	Moyens	Domaine
Favoriser la Qualité de Vie au Travail	Nombre de micro-rêves / an	Au moins 5 micro-rêves individuels et 1 micro-rêve collectif	Favoriser la qualité de vie au travail en : - Stimulant les micro-rêves pour l'épanouissement de chacun. - Suscitant la créativité et les prises d'initiatives individuelles et collectives. - Nourrissant la solidarité au sein de l'équipe.	Conditions de travail
	Temps moyen consacré au massage / quinzaine / employé	15 minutes		
	Nombre d'activités conviviales et collégiales	Au moins 1x/an		
	% de collaborateurs satisfaits concernant le bien-être au travail (enquête interne)	100%		
Construire un environnement favorable au dialogue et à l'épanouissement des collaborateurs	Part des collaborateurs bénéficiant d'un entretien individuel	100%	- Organiser de manière annuelle des entretiens individuels formalisés	Dialogue social
Favoriser l'émergence des compétences, le développement personnel de tout un chacun	Part des salariés ayant bénéficiée d'une formation / 3 ans	100%	- Mettre en place un plan de formation en vue d'anticiper les besoins en compétences, - Suivre le plan de formations et réaliser un bilan annuel.	Développer des capacités et compétences
Faire participer les salariés aux résultats et reconnaitre leur investissement	Part des salariés bénéficiant de l'intéressement	100%	- Mettre en place un système d'intéressement pour l'ensemble des collaborateurs.	Redistribution de la valeur ajoutée

 sur les Questions relatives aux consommateurs

Objectif	Indicateur	Objectif chiffré	Moyens	Domaine
Veiller à la transparence du marketing et des méthodes de vente	% de clients satisfaits du service livré par rapport à leurs attentes	Au moins 90%	- Mettre en place une question dédiée à la satisfaction des clients par rapport aux attentes dans le questionnaire de satisfaction, - Mettre en place le suivi de l'indicateur.	Loyauté de commercialisation des produits/services et d'informations des consommateurs
Mettre le client au centre des préoccupations	Taux de réclamations client	< 15%	La qualité est considérée à travers l'appréciation des clients : - le respect des engagements, - un client mieux écouté, - un besoin compris, vérifié et satisfait dans les meilleurs délais	Service après-vente et assistance
	Nombre de réclamations traitées/nombre de réclamation reçues	100% résolu		
	Satisfaction des clients (questionnaire)	Au moins, 8,8/10		
Assurer la confidentialité des données, l'anonymat des enquêtés et sécuriser les résultats	Nombre d'incidents/plaintes fondés pour atteintes à la vie privée	0	- Dans le cadre de son activité, l'entreprise est amenée à collecter des données. C'est pourquoi elle s'engage à assurer la confidentialité de ces dernières.	Protection des données et de la vie privée
	Nombre d'incidents/plaintes fondés pour communication des données relatives aux clients	0		

sur les Droits de l'Homme

Objectif	Indicateur	Objectif chiffré	Moyens	Domaine
Garantir l'exclusion de toute discrimination	Parité	Au moins équivalent à la moyenne nationale de la profession	- Mettre en place un suivi de la moyenne nationale et veiller à y être conforme.	Discrimination et groupes vulnérables
Veiller au respect de l'équilibre vie privée-vie professionnelle	Part de salariés bénéficiant de la flexibilité des horaires	100%	- Veiller à ce que l'ensemble des salariés bénéficie des aménagements prévus en matière de flexibilité des horaires	Droits fondamentaux

 sur les Bonnes pratiques des affaires

Objectif	Indicateur	Objectif chiffré	Moyens	Domaine
Prévenir et lutter contre la corruption	Nombre d'offres commerciales refusées si soupçon de corruption	100%	- Définir les critères des soupçons de corruption afin de les diffuser à l'ensemble des collaborateurs pour les sensibiliser.	Lutte contre la corruption
Proscrire tout comportement anti-concurrentiel	Ecart de prix entre l'entreprise et celui du marché	> ou = 0	- Réaliser une veille quant aux prix du marché afin d'en rester proche.	Concurrence loyale
	Nombre d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel	0	- Identifier les pratiques anti-concurrentielles liées à l'activité de l'entreprise afin de se prémunir de tout risque.	
Promouvoir l'adoption des principes et pratiques de la RSE	Nombre d'intervention/témoignage réalisé pour promouvoir la RSE	2/an	- Organiser ou participer à des retours d'expériences sur des sujets liés à la RSE.	Promotion de la Responsabilité Sociétale
	Nombre de réseaux d'entreprises/groupe d'entreprise adhérer pour partager et traiter de la RSE	Au moins 1	- Rester adhérent à un réseau de promotion de la RSE et de l'économie responsable	

Objectif	Indicateur	Objectif chiffré	Moyens	Domaine
Identifier et prévenir au possible tout impact sur l'environnement	Mise à jour du tableau d'analyse environnementale	1x/2ans	- Identifier les impacts environnementaux liés à l'activité dans un tableau d'analyse environnementale, - Mettre à jour ce tableau régulièrement.	Prévention de la pollution
Maintenir le niveau de consommations énergétiques	kWh / salarié	2 500 kWh / salarié	- Maintenir le niveau de consommations énergétiques suite au précédent contrat de progrès (baisse de 11,4% entre 2014 et 2017), - Maintenir les éco-gestes et la sensibilisation des collaborateurs.	Utilisation durable des ressources

Objectif	Indicateur	Objectif chiffré	Moyens	Domaine
Développer son implication au niveau du territoire	Présence au sein d'organisations professionnelles / syndicats représentatifs	Indicateur qualitatif : OUI	- Adhérer ou être présent dans les instances représentatives professionnelles du territoire	Ancrage territorial
	Présence au sein de réseaux d'entreprises	Indicateur qualitatif : OUI		
Participer à l'éducation et aux activités culturelles	Réalisation de sponsoring/mécénat avec des associations locales	Indicateur qualitatif : OUI	- Identifier des projets à soutenir lors des séminaires annuels, - Réaliser ces mécénats/sponsorings de manière opérationnelle.	Education à la culture
Fournir de l'emploi sur le territoire	Taux d'employés provenant du bassin d'emploi local	100%	- Veiller à maintenir l'embauche de collaborateurs issus du bassin d'emploi local, si les compétences sont disponibles localement.	Création d'emploi et développement des compétences
Favoriser l'investissement et le pouvoir d'achat dans l'économie locale	Part de fournisseurs et de prestataires locaux	100%	- Favoriser les fournisseurs et prestataires locaux dès que possible.	Création de richesse et de revenus

III Conclusion

Dans le cadre de son adhésion à IDEE ALSACE, ED Institut s'engage sur l'ensemble des piliers de la norme ISO 26000 :

Engagement(s) sur la **Gouvernance de l'organisation** :

- Définir les valeurs de l'entreprise et diffuser en interne,
- Evaluer régulièrement la performance RSE,
- Mettre l'humain au cœur de l'entreprise,
- Communiquer de manière transparente sur sa performance RSE.

Engagement(s) sur les **Relations et conditions de travail** :

- Favoriser la Qualité de Vie au Travail,
- Construire un environnement favorable au dialogue et à l'épanouissement des collaborateurs,
- Favoriser l'émergence des compétences, le développement personnel de tout un chacun,
- Faire participer les salariés aux résultats et reconnaître leur investissement.

Engagement(s) sur les **Questions relatives aux consommateurs** :

- Veiller à la transparence du marketing et des méthodes de vente,
- Mettre le client au centre des préoccupations,
- Assurer la confidentialité des données, l'anonymat des enquêtés et sécuriser les résultats,

Engagement(s) sur les **Droits de l'Homme** :

- Garantir l'exclusion de toute discrimination,
- Veiller à au respect de l'équilibre vie privée-vie professionnelle.

Engagement(s) sur les **Bonnes pratiques des affaires** :

- Prévenir et lutter contre la corruption,
- Proscrire tout comportement anti-concurrentiel,
- Promouvoir l'adoption des principes et pratiques de la RSE.

Engagement(s) sur la **Protection de l'environnement** :

- Identifier et prévenir au possible tout impact sur l'environnement,
- Diminuer les émissions de GES et prévenir le changement climatique

Engagement(s) sur **l'Engagement sociétal** :

- Développer son implication au niveau du territoire,
- Participer à l'éducation et aux activités culturelles,
- Fournir de l'emploi sur le territoire,
- Favoriser l'investissement et le pouvoir d'achat dans l'économie locale.

Ce contrat est révisé annuellement.

Année 0

Fait le : 30 juin 2017

Pour l'entreprise EDinstitut

Signature dirigeant



Révision Année 1

Fait le :

Pour l'entreprise

Signature dirigeant

Révision Année 2

Fait le :

Pour l'entreprise

Signature dirigeant

Révision Année 3

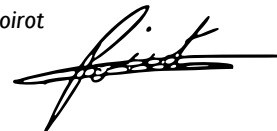
Fait le :

Pour l'entreprise

Signature dirigeant

Pour IDEE ALSACE

Signature Alexandre Poirot



Pour IDEE ALSACE

Signature Alexandre Poirot

Pour IDEE ALSACE

Signature Alexandre Poirot

Pour IDEE ALSACE

Signature Alexandre Poirot

IV Note méthodologique

Contexte de l'intervention

Idée Alsace est un pôle de promotion de l'économie responsable en Alsace créé en 2004 et qui s'articule autour de 3 pôles :

- Pôle RSE,
- Pôle Economie Circulaire,
- Pôle Communication / événements.

Dans le cadre de son adhésion à Idée Alsace, ED Institut bénéficie d'un appui technique proposé par la Pôle RSE. Ce dernier s'adosse sur plusieurs outils dont le Contrat de Progrès qui a pour objet :

- La formalisation,
- Le pilotage,
- La communication des engagements des adhérents en matière de RSE.

L'adhésion, à Idée Alsace a également permis à ED Institut de bénéficier d'un accompagnement semi-collectif ciblé en vue d'une évaluation AFAQ 26000.

Cet accompagnement a abouti à la formalisation d'un plan d'actions RSE et d'un tableau de bord RSE. Ce dernier a servi de base à la formalisation du Contrat de Progrès – Idée Alsace.

Méthodologie de travail

Dans l'optique de rédiger le Contrat de Progrès, nous nous sommes basés sur le tableau de bord RSE existant. L'idée générale étant de prioriser les actions du tableau de bord, selon une méthodologie expliquée ci-dessous.

I. Catégoriser les différentes actions du tableau de bord

Nous avons repris l'ensemble des objectifs du tableau de bord et les avons catégorisés de manière à ne retenir que les objectifs qui étaient **bien définis, mesurables et pérennes**.

Aussi, nous avons classé les différents objectifs en 4 catégories (cf. Annexe I) :

- OK (objectif défini, mesurable, et pérenne),

- Objectif non-défini,
- Indicateur non-défini,
- Action ponctuelle.

Les 3 dernières catégories ont permis de déterminer **les objectifs non-retenus** dans le cadre de la rédaction du Contrat de Progrès.

2. Prioriser les objectifs de gouvernance

La Question Centrale de la gouvernance étant très développée dans le cadre du tableau de bord, nous avons fait le choix de prioriser certains objectifs du tableau de bord RSE afin de gagner en lisibilité dans le cadre du Contrat de Progrès. A ce titre, nous avons trié les objectifs (retenus après la première étape) du tableau de bord RSE en deux catégories :

- Objectifs liés à la stratégie RSE,
- Objectifs liés à la stratégie globale de l'entreprise.

Objectifs liés à la stratégie RSE	Objectifs liés à la stratégie globale de l'entreprise
- Système de Management : Le groupe prime sur l'individu, - Politique : Définir un socle commun de valeur partagée, - Engagement de la Direction : Exercer un pouvoir d'influence pour essaimer les bonnes pratiques et inciter à l'action, - Evaluation de la performance RSE, - Communiquer de manière transparente sur sa performance RSE.	- Rôles, responsabilités, autorités : Chacun est responsable de la Qualité de sa prestation, - Ne pas hésiter à sortir de sa zone de confort en : • faisant preuve de créativité • prenant des initiatives • sortant des sentiers battus - Prévenir les risques, - Veille réglementaire : Non - conformité et actions correctives.

Dans le cadre du Contrat de Progrès et de la Question Centrale de la gouvernance, nous avons retenus les **Objectifs liés à la stratégie RSE**.

3. Réunion avec ED Institut

Après une première ébauche du Contrat de Progrès, une réunion a été réalisée avec ED Institut dans l'optique de supprimer certaines actions et ajuster certains indicateurs.

Actions supprimées	Indicateur ajusté
- Temps moyen consacré au yoga / semaine / employé → l'entreprise n'a actuellement plus de prestataire, - Nombre de formations effectuées par les salariés pour la montée en compétences, - Quantité de déchets (t)/catégorie/an → les déchets ne peuvent être suivis étant donné qu'ils sont mutualisés dans le bâtiment des locaux, - Résultats globaux des émissions de GES → l'entreprise ne souhaite pas réaliser de mesure de ses émissions de GES. Cet objectif a été remplacé par : Maintenir le niveau de consommations énergétiques, - Présence au sein de la chambre consulaire.	- Satisfaction des collaborateurs par rapport à la gouvernance de l'entreprise → elle se mesure en NPS et souhaite être maintenue à plus de 50, - Part des salariés ayant un aménagement de poste (pour micro-rêves) → Nombre de micro-rêves / an, - Temps moyen consacré au massage / semaine / employé → cette action est réalisée toutes les quinzaines, - Satisfaction des clients du service livré par rapport aux attentes → % de clients satisfaits du service livré par rapport à leurs attentes, pas de note sur 20, - Satisfaction des clients (questionnaire) → elle se mesure sur 10.