

Sept 2021 - Sept 2022

Rapport annuel RSE



SOMMAIRE

I. Introduction

1. Présentation de l'entreprise	5
2. Activités en détail	9
3. Frise chronologique du projet Lucie	10

II. Démarche RSE : outil et processus

1. Le tableau Lucie : le support	11
2. Le stand up meeting : le processus	13
3. Le tableau Lucie et le stand up meeting adaptés pour le télétravail	14
4. Le tableau Lucie et le stand up meeting adaptés pour un usage présentiel et distanciel	15

III. Projets phares par domaine d'action

1. Gouvernance responsable	15
a. Création du tableau "Performance RSE obj suivi et analyses"	
b. Planification trimestrielle d'un créneau dédié à l'actualisation des indicateurs de performance RSE	
c. Affichage des indicateurs de performance	
d. Notre rapport RSE disponible sur infotrafic.fr	
e. Cartographies des risques	
f. Baromètre social et créneau d'échanges collectifs	
2. Droits des personnes	22
a. Sensibilisation à la sécurité informatique	
b. Sensibilisation aux chartes Infotrafic	
3. Relations et conditions de travail responsables	23
a. Karima, notre nouvelle responsable QVCT	
b. Mise en place d'un totem d'affichage dynamique dans l'open space pour améliorer la communication interne	
c. Formation	
d. Suivi SST	
e. Mise à jour du DUERP	
4. Environnement	26
a. Les suivis	
b. Les actions	
c. Solutions d'amélioration envisagées	
5. Éthique dans les relations d'affaires	34
6. Intérêts des consommateurs	35
a. Suivi des pannes matérielles	
b. Analyse des types de pannes et types d'action	
7. Développement local et intérêt général	37
a. Poursuite du partenariat avec l'association AVEC	
b. Intervention d'Elodie Chatrefou à la CACP	
c. Soutien de l'innovation sur infotrafic.com	
d. Suivi de la démarche diversité	

IV. Synthèse des actions de visibilité RSE

1. Communications récurrentes	44
2. Communications événementielles	45

V. Listes des engagements terminés

- | | |
|---|----|
| 1. Post-it vert : assurance et maîtrise raisonnable | 47 |
| 2. Post-it orange : assurance et maîtrise partielle | 48 |

VI. Liste des engagements en cours et pistes d'améliorations

- | | |
|---|----|
| 1. Post-it vert : assurance et maîtrise raisonnable | 49 |
| 2. Post-it orange : assurance et maîtrise partielle | 49 |

VII. Chemin parcouru depuis 2013...

GLOSSAIRE

Domaines d'actions (DA)	Le référentiel Lucie comprend 7 grands domaines dans lesquels s'inscrivent les principes d'action.
Principes d'actions (PA)	Le nouveau référentiel applicable par la suite comprend 25 principes d'actions.
Engagements de progrès	Il s'agit d'orientations d'améliorations.
Livrable	Pour prouver qu'un engagement de progrès est réalisé, il doit se concrétiser par un livrable.

TABLE DES SIGLES

Vocabulaire général

CA	Chiffre d'affaires
RSE	Responsabilité sociétale des entreprises
RSO	Responsabilité sociétale des organisations
RS	Responsabilité sociétale
TPE	Très petite entreprise
GE	Grande entreprise
ISO (norme)	Organisation internationale de normalisation
Copil	Comité de pilotage (du projet)
BPI France	Banque publique d'investissement

Vocabulaire spécifique

DA	Domaine d'action (= les 7 grands engagements Lucie)
PA	Principe d'action (= les 25 «sous engagements» faisant parti des 7 domaines d'action)
DUERP	Document unique d'évaluation des risques professionnels.
ORSE	Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises
OSEO	Observatoire des PME
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés

I. Introduction

1. Présentation de l'entreprise



L'entreprise Infotrafic est spécialisée dans la création et diffusion de contenus d'informations en temps réel par affichage dynamique.

La société est orchestratrice et intégrateur de contenus sous forme numérique. Exploitant des sources diverses, elle est metteur en scène de communications, d'images et de séquences vidéo. Elle accompagne de nombreux acteurs du marché de l'affichage dynamique depuis sa création en 2000 par ses fondateurs Jérôme et Antoine LEFEVRE.

Dénomination	Infotrafic
Statut	SARL créée en août 2000
Capital	80 872,00€
Adresse	2 Rue de Pontoise 95650 Puisseux Pontoise
Secteur	Informatique
Taille	2 gérants ; 3 apprentis ; 7 CDI
Chiffre d'affaires	2014: 955K€ 2015 : 1M€ 2016 : 1.53M€ 2017 : 1.24M€ 2018 : 1,08M€ 2019 : 1,01M€ 2020 : 1M€ 2021 : 1,018M€
Métier	Créateur et diffuseur d'informations en temps réel utiles et divertissantes au quotidien
Mission	Faire gagner du temps et améliorer le bien être individuel et collectif
Valeurs	Ténacité, empathie, esprit d'innovation, bien - être
Stratégie	Co-construire avec toutes les parties prenantes de nouveaux produits/services afin de faire gagner du temps et améliorer le bien être individuel et collectif
Historique	2000 : Création d'Infotrafic par Antoine et Jérôme Lefevre 2004 : Développement de services personnalisés d'affichage dynamique 2007 : Concentration sur le marché «temps réel» 2009 : Développement à l'international 2013 : Labellisation LUCIE 2014 : Lauréat national Prix Bonne pratique catégorie TPE de l'AFQP 2016 : Lancement d'une filiale à Boston et audit de renouvellement Lucie. Trophée de l'Entreprise Responsable AXA / L'Expansion dans la catégorie TPE / Start Up. 2017 : Lancement de la filiale Medical&Digital Lauréat national du Prix Coup de cœur RSE de l'OEC. 2018 : Lauréat national du prix RSE Bpifrance aux Deauville Green Awards 2020 : Lauréat du Challenge Mobilité de la Communauté d'Agglomération de Cergy Pontoise 2021 : Obtention de la subvention régionale PM'UP

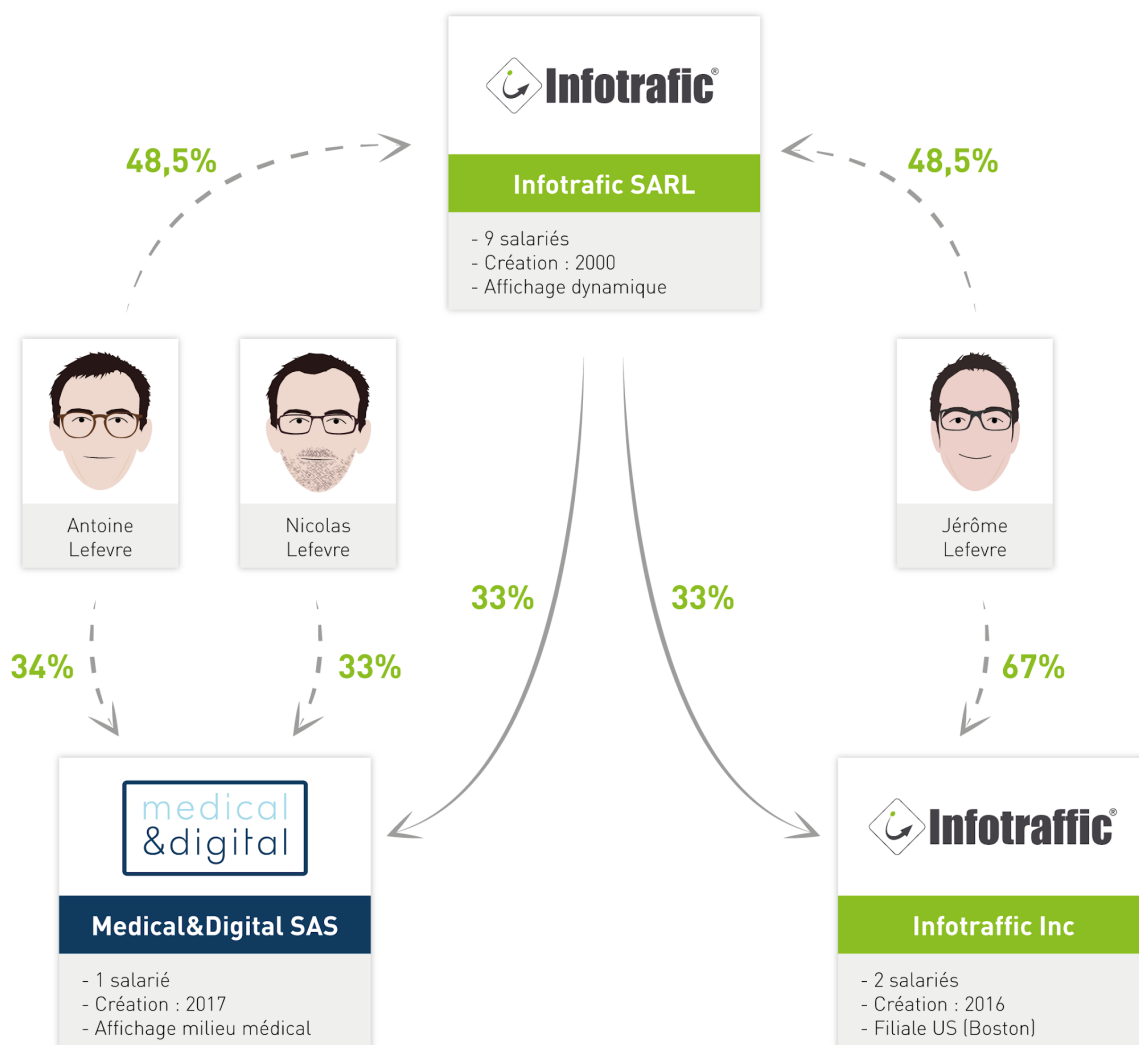
Production et services

Solutions d'aides aux déplacements, affichage d'informations en temps réel, système d'annonce sonores, conseils et maintenance, bornes interactives.

En 2016, Infotrafic France a décidé d'exporter son savoir-faire aux Etats Unis. Pour cela l'un de ses dirigeants, Jérôme Lefevre est parti vivre directement sur place à Boston pour pouvoir déployer au mieux cette filiale. Il s'agit d'Infotrafic.inc.

En 2017, le dirigeant actuel d'Infotrafic France, Antoine Lefevre, décide de créer une seconde filiale avec un autre de ses frères, Nicolas Lefevre. Il s'agit de la filiale Medical&Digital. Son champ d'action est différent de la société mère, Medical&Digital est né d'un besoin d'affichage dans le domaine médical. Medical&Digital commercialise aujourd'hui des "Negatoscreen" qui sont des négatoscopes numériques.

Ainsi l'organigramme du groupe est tripartite : Infotrafic en tant que société Mère. Infotrafic.inc filiale américaine et Medica&Digital, filiale française dans les cabinet de santé.





Antoine Lefevre
Directeur général



Jérôme Lefevre
Co-gérant



Baptiste Corno
Business Development
Associate



Jérémie Lucas
Gestionnaire ADV



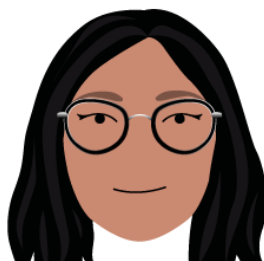
Karima Dabel
Assistante polyvalente et
QVCT



Nicolas Jalibert
Responsable de production
et SI



Annaïk Le Gall
Développeuse web



Maria Guy de Fontgalland
Développeuse
Alternante



Antoine Delacoux
Développeur
Alternant



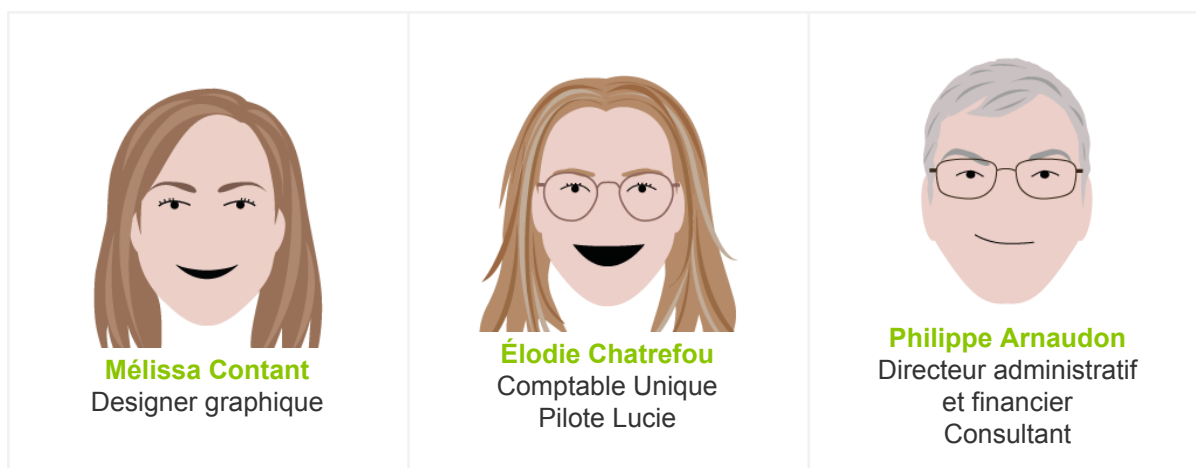
Mehdi Aouragh
Responsable d'atelier,
installation et maintenance



Nathan Dubus
Technicien réseau et
maintenance
Alternant



Lucas Microudís
Technicien réseau et
maintenance
Alternant



2. Activités en détail

L'essentiel des activités commerciales et techniques d'Infotrafic est la diffusion en temps réel de contenus d'informations d'aide aux déplacements, de tous types de déplacements.

A l'aide de services connexes qui diffusent sur tous supports médias et sur tous types de transports : bus, tramway, métro, train, vélo, auto-partage, avion...

Faire gagner du temps est son défi permanent.

D'une manière générale, la société travaille en Business to Business (BtoB) et met à disposition des entreprises des contenus d'informations, qu'elles peuvent diffuser sur des écrans dans leurs établissements, afin de faciliter la vie de leurs collaborateurs et visiteurs en leur apportant une tranquillité d'esprit dans leurs déplacements.

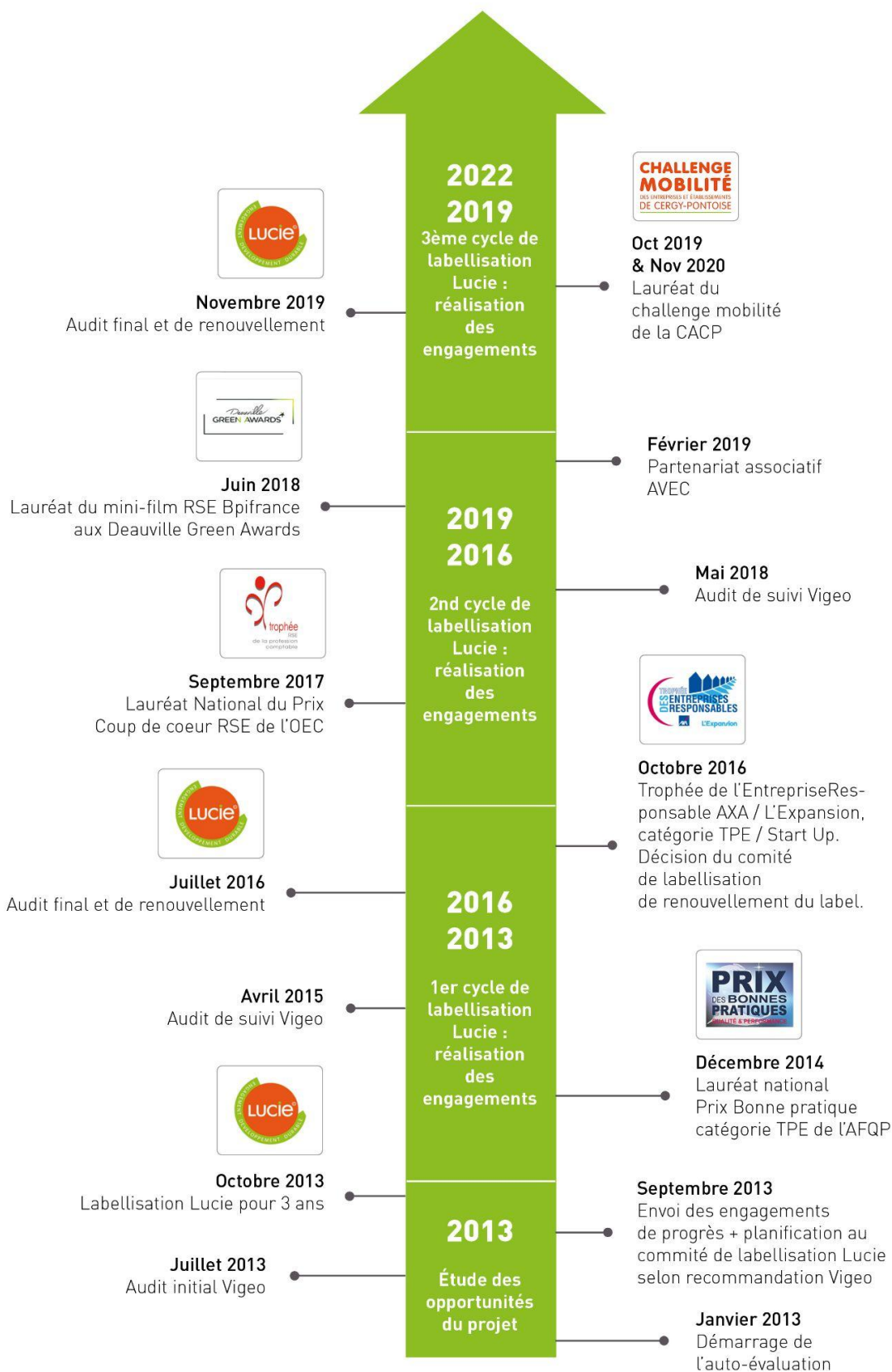
Le positionnement de l'entreprise sur l'ensemble du marché s'inscrit dans une logique de développement, de progression et de domination. Infotrafic est présent à l'international, notamment en Europe. Son slogan est «Déclaré d'intérêt quotidien».

La volonté d'entrer dans une démarche de responsabilisation RSE émane des deux dirigeants d'Infotrafic. Pour Antoine et Jérôme Lefevre, dirigeants d'Infotrafic, la RSE est un enjeu à intégrer dans la stratégie basée sur la performance globale. Elle s'articule aux travers des relations entretenues avec l'ensemble des parties prenantes.

La RSE apparaît alors aux dirigeants comme un nouveau modèle de développement et de gouvernance entrepreneuriale permettant de réaliser ses ambitions économiques tout en respectant les engagements pris à l'égard des salariés et de la Société en général.

Une fois la décision prise d'enclencher une telle démarche, se pose la question de la mise en œuvre. Le choix du label Lucie provient de l'association CJD, dont les deux gérants sont membres actifs. Ce choix est motivé par la recherche d'un rayonnement extérieur et d'une volonté de communiquer sur la démarche de performance globale engagée par les membres du CJD.

3. Frise chronologique du projet Lucie



II. Démarche RSE : outil et processus

Les engagements de progrès définis en Copil sont la base de travail du projet de labellisation. C'est à travers eux que l'amélioration en continue de l'entreprise se traduira car ces engagements sont planifiés sur trois ans.

Pour leurs réalisations, se pose la question de la méthode de mise en place. Il s'agit de ce que l'on appelle le "Tableau Lucie en Stand up meeting". Cette méthode de réalisation de projet, fait appel à deux composants : d'une part le tableau qui est un outil physique à l'intérieur des bureaux d'Infotrafic (= le support). D'autre part une méthode de réunion : «stand up meeting» (= le processus).

Depuis mars 2020, à cause des contraintes sanitaires liées à la COVID-19, chaque collaborateur est en télétravail, Infotrafic a donc adapté son outil et processus pour une utilisation en distanciel. C'est en septembre 2021 que le processus classique à repris.

1. Le tableau Lucie : le support



Mise en place	Premier trimestre 2013.
Contexte	Réalisation des engagements de progrès Lucie.
Fréquence et lieu	Chaque vendredi à 11h30, une réunion debout, de 15 minutes devant le tableau Lucie dans l'open space d'Infotrafic.

	30 min avant, un créneau commun est dédié pour travailler ensemble ou séparément sur les post-it. Cette réunion est organisée par le pilote du projet Lucie et permet de faire un point collectif sur l'avancée de chacun.
Qui	Toute l'équipe Infotrafic présente dans les locaux.

Lecture verticale : Le tableau est divisé en 7 colonnes. Ce sont les 7 domaines d'actions contenant les 28 principes d'actions où s'inscrivent les engagements de progrès : consommateurs, environnement, loyauté des pratiques, relations et conditions de travail, droits de l'Homme, communauté et développement local, gouvernance et organisation.

Lecture horizontale : Le tableau se divise en 4 lignes qui représentent les étapes de réalisation des engagements : à faire, en cours, à valider, validé.

Il utilise des post it et un code couleur : Chaque dossier (engagement de progrès) possède un post it de trois couleurs possibles :

■ **Rouge** si l'entreprise est défaillante (au niveau de Lucie il s'agit du niveau d'assurance de maîtrise des risques faible);

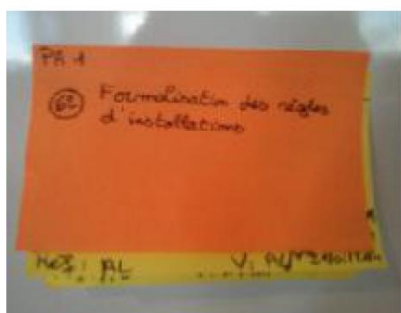
■ **Orange** s'il y a des progrès à faire (niveau d'assurance partiel);

■ **Vert** si on a une assurance avancée dans l'engagement (niveau d'assurance raisonnable).

Une fois le dossier créé, on le divise en tâches élémentaires (définies par le pilote et l'équipe) sur des post it jaune, où on décrit le travail, son temps estimé, le volontaire ayant pris cette tâche et le collaborateur qui la validera.

Enfin, l'ensemble des post it, leurs données et leurs mises à jour, sont répertoriées sur un document Excel dans la base drive, par le pilote du projet Lucie pour le suivi.

Exemple : Engagement n°62 : Formalisation des règles d'installations



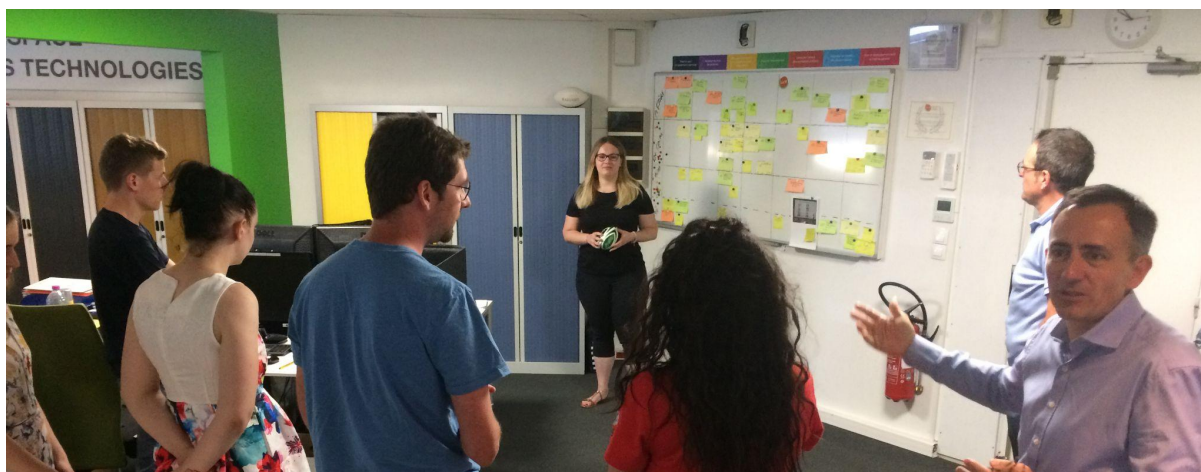
INFOTRAFIC dispose de documents génériques mais pas de fiches précises pour les interventions extérieures. C'est donc un dossier orange qui entre dans la première colonne (question relative aux consommateurs, onglet : sécurité des produits et services). Sous ce post it orange, on trouve plusieurs post it jaunes élaborés par étapes :

- 1) Faire une liste des différents lieux d'interventions
- 2) Création d'instructions de travail par type de lieux
- 3) Mise à disposition de ces fiches dans la base

Analyse du tableau : Par un simple code couleur on peut voir quel dossier est à traiter en priorité. Diviser au maximum chaque dossier permet à tout le monde de travailler dans un domaine, qui a priori n'entrerait pas dans son champ de compétence. Cela permet de travailler ensemble sur des tâches plutôt courtes. Enfin, chacun peut voir où en est chaque dossier et apporter son aide à un collègue s'il en a besoin.

En somme, c'est un outil flexible s'adaptant aux besoins et compétences de chacun, favorisant à la fois le travail d'équipe et la transversalité entre les différents pôles, afin d'impliquer l'ensemble des acteurs d'Infotrafic dans un projet RSE d'amélioration continue.

2. Le stand up meeting : le processus



Principe	À tour de rôle, au moyen d'un ballon, chacun prend la parole devant le tableau pendant environ 1 minute, afin d'expliquer son avancée : s'il a besoin d'aide, s'il vient de terminer une tâche et vient de le mettre dans la ligne « à valider », etc.
Règles	Tous les collaborateurs présents passent devant le tableau ; Il n'y a pas de critiques du travail des autres ; Seul celui qui est au tableau à la parole, hormis le pilote si besoin ; Si quelqu'un sent qu'il peut aider un autre, il peut le dire à son passage ou après le stand up meeting ; Chaque tâche doit avoir une durée limitée dans le temps ; Tout le monde peut volontairement prendre n'importe quel post it.

Analyse du stand up meeting : Il permet de mobiliser l'ensemble des acteurs sur le projet LUCIE. C'est un concept de réunion courte, où l'équipe se regroupe devant le tableau. Une méthode ludique (lancement d'un ballon à un collaborateur) permet de dynamiser l'événement. Globalement, cette démarche agile et efficace contribue fortement à des échanges à la fois professionnels et conviviaux entre les dirigeants et leurs collaborateurs.

Au niveau du formalisme, afin de capitaliser ce qui a été fait, des outils sont employés : un tableau Excel sur le drive qui est le reflet du tableau Lucie physique. Il sert de « base de données numérique » afin de garder une trace de ce qui est fait sur le plan informatique. D'autre part, le pilote Lucie consigne les post-it papier terminés dans un classeur où toutes les données papiers sont conservées. C'est grâce à ces deux outils de suivi que le pilote Lucie suit l'avancée des engagements de progrès.

3. Le tableau Lucie et le stand up meeting adaptés pour le télétravail

De mars 2020 à Septembre 2021, Infotrafic a adapté son tableau Lucie pour une utilisation en distanciel, la quasi-totalité des collaborateurs étant en télétravail. Le tableau Lucie a été recréé à l'identique (couleurs, format) sur Google Slide.

	Mettre en place une gouvernance responsable	Respecter les droits des personnes	Relations et conditions de travail responsables	Préserver l'environnement	Développer l'éthique dans les relations d'affaire	Respecter les intérêts des consommateurs	Développement local et intérêt général
A faire	Objectifs de performance RSE Cartographie des risques	Suivi des obj. de performance RSE Cartographie des risques	Test d'adhésion Registre (4) Crisis d'indicateurs	Formation formation Télétravail (3) Suivi semestriel actualisé DUERP (6)	Suivi compt. par véhicule L/km Amélioration CO2/véhicule Sensibilisation à l'éco-citoyenneté (1) Création jeu de cartes (1)	Charte éthique fournisseur Charte éthique client Processus d'alerte en cas de panne Formalisation processus d'alerte en cas de panne	Suivi NPS (clients) Sensibil
En cours	Carto Client-tendance clients Suivi Drive Lucie et indicateurs RSE	Test WIR Lan 4.1 Registre RGPD - ajout télétravail Conférence sur la cybersécurité	3.1 Chart-lettre 3.2 acte du TT à intégrer DUERP RPS Tuto Prod : production générique Baromètre livrable drive locale	Suivi DUERP (risques) DUERP RPS Codage jeu graphisme jeu (1)	Suivi Environnement Etude fte/fte/2/27 Audit défectuosité du site	Suivi des pannes (SAV) Formalisation on SAV pour utilisateurs	Suivi soutien de l'innovation Suivi action de solidarité
A valider	Def obj. indicateurs globaux MI-rapport RSE	Conférence sur la cybersécurité Questionnaire sur les risques informatiques	Baromètre social Liste sujets à aborder (formation) Baromètre livrable détaillé	Quizz du jeu (1)	Bouton ds com Remplissage com auto		
Validé	Planification - Carto - bilan RSE 2020 et trajectoire 2021 Liste des étapes en 4 phases et représentation	Charte TT - sécurité informatique - jeu de cartes technique Indic plan formation (3 ans) Analyse baromètre	Quizz du jeu (1)	NPS - Revue le process technique NPS Questionnaire Model - on d satisfaction (CTI - US)	temps passé / bouton Sécurité de la base données ch	Challenge Mob - livrable	

Les collaborateurs ont la possibilité de consulter le tableau. Notre pilote RSE Elodie Chatrefou s'assure de sa mise à jour en créant et déplaçant les tâches.

Les créneaux de travail collectifs s'effectuent sur Google Meet, ainsi que le stand up meeting. Le tableau est partagé en mode "présentation" à l'ensemble des collaborateurs chaque jeudi de 11h30 à 12h00.

4. Le tableau Lucie et le stand up meeting adaptés pour un usage présentiel et distanciel

A partir de septembre 2021, les collaborateurs ont réinvesti l'open space les mardis et jeudis. Le stand up est à présent effectué le jeudi à 14h en présentiel avec le tableau physique, mais également en distanciel pour Annaïk (en 100% télétravail) et Baptiste (résidant au Canada). Un grand écran a été installé à gauche du tableau pour réunir l'équipe présente et distante.



III. Projets phares par domaine d'action

de septembre 2021 à septembre 2022

1. Gouvernance responsable

a. Création du tableau "Performance RSE obj suivi et analyses"

Le troisième cycle de labellisation (2019/2022) est orienté performance, indicateurs et objectifs RSE. Lors de l'audit de renouvellement, des indicateurs et objectifs par principes d'actions ont été élaborés par l'équipe. Cette performance RSE est analysée trimestriellement.

Dans un premier temps, les différents pilotes d'indicateurs se réunissent pour compléter un tableau de bord de suivi. Les éléments sont alors analysés par le groupe, en les comparant

avec les objectifs fixés au départ. Ensuite une réflexion est menée pour savoir si d'autres indicateurs peuvent être créés selon le besoin.

Le résumé de ces éléments est placé dans le premier onglet du tableau de bord. Enfin, lors du stand up meeting suivant, les pilotes partagent à l'équipe le résumé, analyse et plan d'action qui vient d'être acté.

Le tableau "Performance RSE - objectif, suivi et analyse" est composé :

- D'un onglet synthétisant **tous les objectifs de performance** par domaine d'action
- D'un onglet pour **chaque domaine d'action** comprenant les objectifs, les indicateurs, les pilotes et les analyses trimestrielles des suivis mis en place.

Des réunions sont organisées en fin de trimestre avec l'ensemble des pilotes pour compléter le tableau, analyser et échanger sur les différents résultats.

Au créneau Lucie suivant la réunion, chaque pilote expose l'évolution des résultats de son ou ses suivis, pour le trimestre écoulé.

Résumé des indicateurs de performance RSE : de septembre 2021 à septembre 2022

Domaine d'actions	Indicateurs et objectifs ■ : Objectif atteint ■ : Objectif non atteint	Analyse
Gouvernance responsable	Respect de l'échéancier, suivi des indicateurs globaux. Objectif de 70% de l'établissement des engagements de progrès	Les suivis sont actualisés trimestriellement. Concernant l'objectif de réalisation des engagements de progrès conformément à l'échéancier prévu, nous sommes en dessous de ce qui était prévu. Il y a cependant une augmentation progressive dans l'année (de 53 à 68%). Autre justification, les post it dans le courant des 3 ans de cycle ne sont pas forcément pris à date prévue car c'est le côté "volontaire" de chacun dans le choix du post it. Une orientation particulière est cependant faite individuellement, en stand up et lors du reporting trimestrielle pour souligner la volonté de suivre l'échéancier. Les post-it en maîtrise orange sont en revanche traités dans l'échéancier prévu.
	90% des stand up réalisés	Les stands up meeting sont effectifs au-delà de l'objectif fixé. Le troisième trimestre 2022 est même à 100% de réalisation
	Reporting stratégique de la gouvernance	Mise en place effective des reporting stratégique trimestriel. La première phase active concerne l'état des lieux de l'avancée, orientation, et futurs projets commerciaux avec une partie chiffrée de ce qui est fait. La partie gouvernance est dite à l'oral ensuite. Travaux en cours pour ajouter un slide fixe sur la gouvernance / le cap et la vision à la suite systématique du point de reporting à l'équipe.
Droit des personnes	Sensibilisation aux chartes Objectif 100%	Chartes envoyées régulièrement. Le 100% n'est pas encore atteint. Il manque une personne sur l'année.
	Signataire charte diversité	Ok jusqu'au premier trimestre 2023. Bilan diversité rempli

	Archivage des données, 100% collaborateurs sensibilisés à la RGPD, registre	Suivi et archivage progressif dans le temps car fastidieux. Etablissement d'une journée annuelle RGPD pour tous : le 11 octobre (active en 2022) Pas de statistiques sur ces éléments pour l'instant Étude sur le numérique responsable et plan d'action en cours. Questionnaires sur la sécurité informatique établis + retours aux personnes. Tout le monde les a remplis.
Relation et conditions de travail responsables	100% de création de dossier structuré pour chaque alternants/stagiaire	Tous ont un dossier de suivi structuré sur le drive. Pas d'alerte particulière remontée sur l'année Protocole de capitalisation et suivi.
	Baromètre social tous les 2 ans ou exceptionnel si besoin	Deuxième baromètre social en janvier 2022 : <u>Points fort :</u> Équipe heureuse, investie, en harmonie avec les valeurs, engagée à 100% en RSE / culture d'entreprise Volonté de bien faire son travail, autonomie, reconnaissance Diminution de la difficulté à faire son travail Charge de travail stable Nette amélioration de l'organisation en équipe Amélioration de l'ambiance de travail Flexibilité télétravail/présentiel s'est améliorée Équilibre entre la vie pro/perso Légère amélioration globale de l'accueil des nouveaux Amélioration des compétences Amélioration de l'octroie de tâches par les managers Nette amélioration du volet formation depuis le dernier baromètre social, qui était l'un des principaux axes d'amélioration <u>Points d'amélioration :</u> Cap à clarifier pour la moitié de l'équipe Sécurité et mesures de prévention des risques se sont dégradées Dégradation de la disponibilité, relation et supervision des responsables Détérioration de la clarté de la fiche de mission pour certains
	Créneaux de dialogue sur les thème du baromètre social	Mise en place de 5 créneaux sur les thèmes du baromètre social sur l'année pour remonter des informations collectives et faire du dialogue social.
	Protection et sécurité : Objectif 0 accidents Nombre d'accidents et mesures Suivi du DUERP	Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels mis à jour au 12 janvier. Plan d'action établi. Sujet supplémentaire en cours avec le réaménagement des bureaux. Formation collective SST (6 personnes) effectuée en septembre. 1 accident de trajet cette année, lors du challenge mobilité en mai pour venir autrement au bureau. Communication particulière remontée en interne et auprès de la communauté d'agglomération.
	Au moins une formation pour chacun tous les 3 ans	100% des collaborateurs ont reçu au moins une formation en 3 ans
	100% des entretiens professionnel réalisés	100% des entretiens professionnel réalisés
Préserver l'environnement	Réduire la consommation par serveurs de 10%/ans	En attente des données de mise à jour OVH. Problème sans solution actuellement car il devait avoir un reporting extra financier de fait par OVH, qui fait machine arrière. Pour l'instant, impossible de calculer la consommation des serveurs.

	Evolution consommation électrique des bureaux Baisse de 5%	Légère réduction annuelle de 0,1%, cette évolution est à nuancer car l'évolution à la baisse entre 2020 et 2021 était anormalement basse (presque personne dans les bureaux)
	Evolution consommation encre par l'imprimante Baisse de 5%	Imprimante très peu utilisée avec le contexte. Donc données non pertinentes. Suppression de l'indicateur prévue pour le prochain cycle car non pertinent.
	Evolution consommation papier Baisse de 5%	Imprimante très peu utilisée avec le contexte. Donc données non pertinentes. Suppression de l'indicateur prévu pour le prochain cycle car non pertinent.
	100% recyclage des écrans possibles	14 écrans sur 16 ont pu être recyclés. Les autres malgré les tentatives de réparation ne pouvaient pas être gardés : 1 déposé en déchetterie et 3 recyclés directement par les clients (pas la main dessus). Soit 88% de recyclage des écrans à été possible.
Éthique dans les affaires	Augmenter le nombre de fournisseurs "en vert" de 10%	Pas encore de chiffres. Domaine à améliorer fin 2022.
	Empêcher une récurrence d'incident de paiement imputable à Infotrafic S'assurer du maintien du délai de paiement moyen de paiement sous 30j	Pas encore de chiffres. Domaine à améliorer fin 2022.
Respecter les intérêts des consommateurs	98% de taux de service matériel	Moyenne de 9 pannes par trimestre. Soit 98,25% de taux de service matériel annuel. Objectif atteint.
	99% de taux de service serveurs	78,82% de taux de service serveurs. Objectif en cours. Amélioration du processus de SURV (surveillance des données flux fournisseurs) en cours pour aider à l'augmentation de ce taux.
	NPS	Indicateur en attente, reprise en cours
Développement local et intérêt général	Objectif min de 3 actions par an	Partenariat AVEC : 2021-2022 AVEC : on a aidé en tout 20 jeunes; 5h en réunion conférence; 37h d'accueil de stagiaire; 8H simulation job testing; 2 rencontres métier et 24h de parrainage. On est en dessous du budget temps alloué en totalité (personnes x7h) Deux nouveaux membres de l'équipe Infotrafic ont rejoint les bénévoles AVEC. Le constat est le même que l'année dernière, certains membres de l'équipe arrivent à faire leurs quotas de 7H voire plus, mais certains ne sont pas du tout sollicités. Choix en juin 2022, pour 2022, de changer d'activité sur la journée de solidarité. Le partenariat AVEC devient un partenariat où chaque personne peut moduler son emploi du temps pour aider l'association, mais en prenant sur son temps personnel cette fois.
	Objectif min de 3 actions de soutien d'innovation par an	4 projets pour le soutien de l'innovation

b. Planification trimestrielle d'un créneau dédié à l'actualisation des indicateurs de performance RSE

Comme expliqué ci dessus, Infotrafic a planifié chaque trimestre un créneau dédié à l'actualisation des indicateurs de performance RSE. Ce créneau d'environ 1h30 est réalisé avec l'ensemble des pilotes de suivis. Durant 30 min chaque pilote vérifie que ses tableaux de suivis sont à jour. L'heure suivante est consacrée à la restitution auprès des autres pilotes.

Le tableau **[Doc Lucie] Performance RSE - objectif, suivi et analyse** retrace les différentes mises à jour et avancées réalisées chaque trimestre.

Le stand up suivant chaque réunion est consacré à la restitution des indicateurs de performance, auprès de l'ensemble de l'équipe.

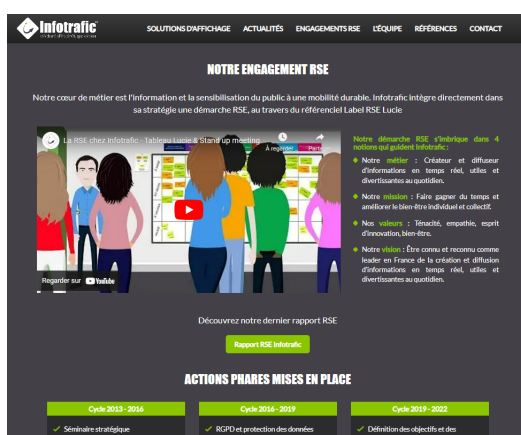
c. Affichage des indicateurs de performance



Des fiches retraçant les différents indicateurs et objectifs sous forme d'infographie ont été créées par Maria. Elles sont affichées dans l'open space, sous le tableau Lucie (en dessous de la colonne du PA auxquelles elles sont rattachées).

Ces fiches sont mises à jour chaque trimestre et permettent à l'ensemble de l'équipe de suivre nos progrès dans chaque PA, de façon rapide et efficace.

d. Notre rapport RSE disponible sur infotrafic.fr



Pour mieux communiquer sur notre démarche RSE et mettre en avant les détails de nos actions accomplies chaque année, un bouton permettant de télécharger notre dernier rapport RSE a été mis en ligne sur www.infotrafic.fr/rse.

e. Cartographies des risques

Infotrafic s'est engagé à élaborer des cartographies simplifiées des risques de l'entreprise :

- Cartographie des risques commerciaux
- Cartographie des risques informatiques
- Cartographie des risques fournisseurs
- Cartographie des risques juridiques, propriété intellectuelle, noms de marques, noms de domaine (prochain cycle)
- Cartographie des risques gouvernance / financier (prochain cycle)

A ce jour, la cartographie des risques commerciaux a été achevée par Baptiste.

Les autres cartographies sont en cours de création. Nous avons pour objectif de terminer cartographies des risques informatiques, juridiques et fournisseurs en fin d'année 2022.

f. Baromètre social et créneau d'échanges collectifs

Infotrafic a mis en place un baromètre social en 2020 ; un questionnaire Google Forms a été construit, permettant de recueillir anonymement les points de vues des salariés sur un ou plusieurs aspects de la vie ou de la politique de la société.

Le questionnaire a été envoyé par Antoine Lefevre aux collaborateurs le 7 janvier 2022, soit 1 an et demi après l'envoi du premier baromètre. Ce questionnaire a été complété de façon anonyme par tous les salariés et les 2 dirigeants.

Baromètre social 2022



Antoine Lefevre <alefevre@infotrafic.com> ven. 7 janv. 14:57

À Equipe

Bonjour à tous,

En ce début d'année 2022 nous avons décidé de nous mobiliser pour satisfaire les désirs ... (de nos clients)
Mais aussi des vôtres

C'est l'occasion de relancer un baromètre social (le dernier date d'y il a un an)

Je vous remercie de remplir ce questionnaire d'ici le **vendredi 21 janvier 2022**.
Prenez le temps d'y répondre tranquillement (30' environ)

Vous trouverez le lien ci-dessous :
<https://docs.google.com/forms/d/1NSw3TfncWEgJFXYPQ8XIK1yH9ExqjmpoNkxT80Q9wl/prefill>

Bon weekend à tous,
Antoine

*Pour rappel : Un baromètre social est un questionnaire, qui est transmis de manière **anonyme et confidentielle** à l'ensemble des collaborateurs d'une entreprise afin de mesurer leur perception sur un ou plusieurs aspects de la vie ou de la politique de la société.
C'est un outil efficace pour mettre en œuvre des plans d'actions correctrices et ainsi améliorer la gestion des ressources humaines d'une société.*

Une restitution collective a été organisée au cours d'un stand up meeting le 24 février 2022.
Le bilan de la restitution est disponible ici :

 [Doc Lucie] Restitution baromètre social 2022

Pour compléter l'envoi de ce baromètre et instaurer un climat de dialogue social, des créneaux Lucie collectifs ont été planifiés pour parler des principaux enjeux RH. Ces créneaux s'effectuent en présentiel avec tous les collaborateurs.

1. Créneau baromètre social n°1 : Infotrafic et moi

Réalisé le mardi 22 mars 2022

Thèmes abordés en réunion collective (en présentiel) :

- La vie sociale
- Accueil des nouveaux arrivants
- Etre acteur dans l'entreprise
- Les valeurs
- Le cap, l'avenir
- La RSE

2. Créneau baromètre social n°2 : Gestion des compétences, rémunération et avantages sociaux

Réalisé le mardi 24 mai 2022

Thèmes abordés en réunion collective (en présentiel) :

- Poste actuel et compétences
- Fiche de mission et tâches
- Autonomie et encadrement
- Initiatives et amélioration en continu
- Rémunération et avantages sociaux

3. Créneau baromètre social n°3 : Communication et management relationnel

Réalisé le vendredi 7 octobre 2022

Thèmes abordés en réunion collective (en présentiel) :

- La communication interne
- Les relations de travail (équipe et manager)
- La supervision, l'accessibilité et les échanges avec les managers
- Droits, devoirs et consignes dans le travail (droit du travail, contrat, obligations sécurité, livret d'accueil, consignes diverses)

4. Créneau baromètre social n°4 : Organisation, conditions et temps de travail

Réalisé le jeudi 1er septembre 2022

Thèmes abordés en réunion collective (en présentiel) :

- La charge de travail
- L'aménagement des horaires, heures supplémentaires, recups et congés
- Le stress au travail, les risques psycho-sociaux
- Conditions de sécurité et prévention des risques
- Flexibilité présentiel / télétravail

5. Créneau baromètre social n°5 : Évolution professionnelle et formations

Réalisation prévue le jeudi 24 novembre 2022

Thèmes qui seront abordés en réunion collective (en présentiel) :

- L'opportunité, envie, capacité d'évolution
- La formation (méthode et process, types de formations, recherche de formations)

Élodie pilote et anime ces créneaux. Elle prend note des échanges et des remontées d'information des collaborateurs. Ces créneaux ne sont pas destinés à résoudre des problèmes, mais à soulever les points positifs et négatifs des différents thèmes abordés. Certains points de vigilance, relevés par Elodie, seront remontés à la hiérarchie et traités directement avec le ou les collaborateurs concernés.

2. Droits des personnes

a. Sensibilisation à la sécurité informatique

En septembre 2022, Nicolas a fait parvenir à tous les collaborateurs un questionnaire de sensibilisation au hameçonnage.

<https://phishingquiz.withgoogle.com/>



Chaque collaborateur a obtenu une note ainsi que des réponses explicatives aux différentes questions énoncées.

Ce test étant très bien conçu, il a été partagé sur nos réseaux sociaux.



b. Sensibilisation aux chartes Infotrafic

Différentes chartes ont été rédigées par Infotrafic et il est important que l'ensemble des collaborateurs en prenne régulièrement connaissance :

- [Charte bonnes pratiques environnementales](#)
- [Charte éthique et déontologique](#)
- [Procédure de lutte contre le harcèlement](#)

En août 2022, la charte suivante a été ajoutée à cette liste :

- [Charte informatique infotrafic](#)

La charte anticorruption est en cours de rédaction par Jérôme.

Infotrafic s'est fixé comme objectif que 100% de l'équipe soit sensibilisé à ces 3 chartes. A l'heure actuelle, 90% de l'équipe a confirmé la lecture de ces chartes. Des relances vont être faites aux différents salariés ne les ayant pas relues.

Ces chartes se trouvent dans le [Livret d'accueil](#), ce qui permet à chaque nouvel arrivant d'en prendre connaissance.

Elles sont également relues chaque année par les collaborateurs. Le questionnaire ci-après a été créé pour valider la lecture des chartes et laisser des éventuels commentaires quant aux mises à jour. Il sera mis en place l'année 2023.

Le questionnaire est consultable [ici](#).

3. Relations et conditions de travail responsables

a. Karima, notre nouvelle responsable QVCT

Dans une logique de bien être au travail, préserver la santé des collaborateurs ou bien encore motiver l'engagement, Karima a été nommée responsable QVCT en 2022.

En tant que Happiness Manager ses premières actions ont été :

- d'améliorer les conditions de travail en repensant l'organisation des bureaux
- de végétaliser l'open space
- d'organiser différentes activités de team building (chasse aux œufs à pâques, barbecue, couscous party, atelier pâtisserie...)

Ci-dessous quelques photos des actions menées par Karima en 2022.



Poster géant à colorier (sans dépasser !)



Chasse aux oeufs Infotrafic



Atelier moelleux au chocolat diététiques



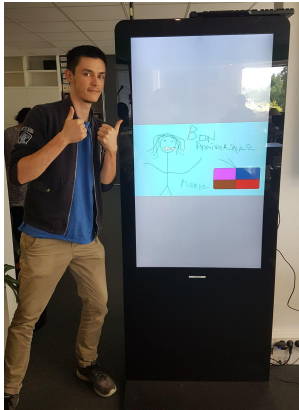
Barbecue estival et couscous fait maison

En mai 2022, Karima a suivi un atelier organisé pour la Communauté LUCIE, chez SOAT pour parler de qualité de vie au travail (ou de QVCT).

Cet atelier participatif a permis d'identifier des solutions à mettre en place en matière de :

- Conditions matérielles, confort et bien-être en entreprise
- Equilibre vie pro / vie perso
- Organisation et management

b. Mise en place d'un totem d'affichage dynamique dans l'open space pour améliorer la communication interne



C'est notre métier, alors autant en profiter !

Afin d'informer l'équipe sur les événements à venir (repas, goûters d'anniversaire, activités...), partager des informations en lien avec le quotidien de l'entreprise ou encore diffuser des devinettes, un totem d'affichage dynamique a été mis en place dans l'open space.

Relié à notre plateforme de diffusion Infotrafic TV System, l'affichage est piloté essentiellement par notre responsable QVCT, Karima. Les collaborateurs souhaitant s'exprimer par le biais du totem peuvent également se connecter à la plateforme et diffuser ce qu'ils souhaitent.

c. Formation



La politique de formation menée par Infotrafic est maintenant présente dans le livret d'accueil.

Un document expliquant pour qui est destinée les formations, ainsi que pourquoi et comment effectuer une formation a été créé par Tonio.

Le document est accessible ici : [\[Doc Lucie\] Formation](#)

Un questionnaire post-formation accompagne ce document. Il permet à l'ensemble des collaborateurs d'effectuer un retour sur le contenu et le vécu de sa formation et ainsi indiquer s'il la conseille ou non à un autre collaborateur.

Le questionnaire est accessible [ici](#).

d. Suivi SST

2 salariés sur 11 ont été formés SST (sauveteur secouriste du travail) jusqu'en juillet 2022, ce qui représente 18% de l'équipe.

Le 31 mai 2022, un grave accident de roller est survenu sur le trajet domicile-travail de notre collaborateur Jérémy. Infotrafic a installé un bureau élévateur électrique à son domicile pour soulager son dos, le 100% télétravail a été mis en place le temps de sa convalescence.

En juin 2022, plusieurs devis de formations initiales et recyclages SST ont été réalisés. En effet, nous avons la volonté de former plus de collaborateurs aux gestes de premiers secours, en organisant 1 ou 2 journées de formation dans nos locaux, pour tous les collaborateurs qui le souhaitent.

Les 28 et 29 septembre 2022, tous les collaborateurs volontaires d'Infotrafic ont suivi une formation SST dans nos locaux.

A présent, 6 collaborateurs sont formés à la prévention des accidents et aux gestes de premier secours, ce qui représente 50% de l'effectif "bureau" et 50% de l'effectif "terrain".



Plus d'infos : [+](#) [Doc Lucie] Indicateurs SST

e. Mise à jour du DUERP

Le DUERP d'Infotrafic a été mis à jour régulièrement selon les consignes sanitaires du gouvernement.

Un onglet traitant spécifiquement des risques liés au télétravail a été ajouté depuis début 2020.

Les affiches sur les thèmes “véhicules de société”, “atelier Infotrafic”, “lavage des mains”, “utilisation du matériel collectif”, “nombre de personnes maximum autorisées” sont affichées dans les locaux d'Infotrafic.

Le DUERP Infotrafic est accessible ici : [+](#) DUERP INFOTRAFIC

Un document recensant les actions de mise en conformité des bureaux, selon les normes du DUERP et de l'AMETIF, est actuellement piloté par Mehdi et Karima. Ce document est accessible ici : [☰](#) Compte rendu de la réunion du 16/02/2022 .

4. Environnement

Des outils de suivi, notamment les tableaux de bord de consommation et des chartes ont été mis en place. Cela permet à l'entreprise de faciliter la communication auprès des collaborateurs pour présenter l'évolution des actions engagées.

Nous allons étudier ci-dessous les différentes actions environnementales mises en place par Infotrafic de septembre 2021 à septembre 2022, afin de tendre vers une activité plus responsable.

a. Les suivis

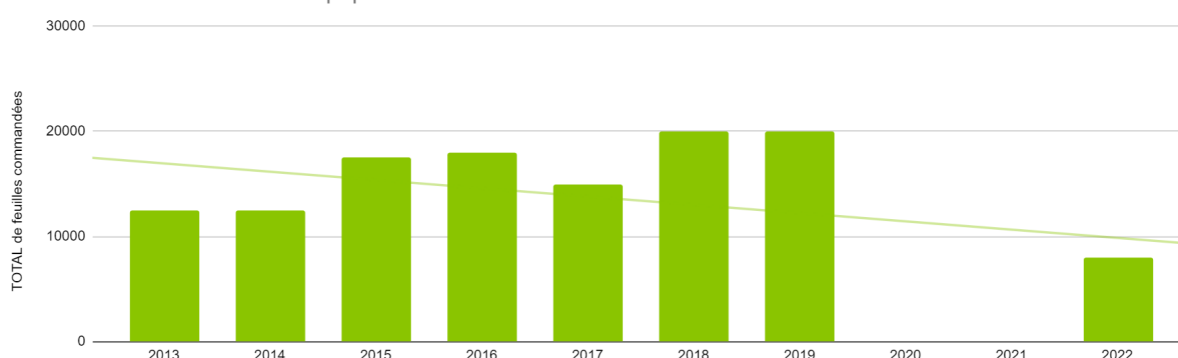
Les tableaux de suivi (de consommation de papier, d'électricité, de CO2/km et du recyclage des immobilisations) demeurent régulièrement renseignés.

Sont détaillées ci-dessous nos observations des chiffres du tableau "suivi de consommation et impact environnemental".

● Suivi de la consommation de papier

Depuis 2 ans, nous n'avons réalisé aucunes commandes de papier. Ceci s'expliquait par le fait que la quasi totalité des collaborateurs étaient en télétravail et que la majorité de nos documents étaient envoyés en dématérialisés. Nous avons consommé le stock restant de 2019 jusqu'à avril 2022. L'équipe étant revenue en présentiel partiel en septembre 2021, nous avons effectué, en avril 2022, une nouvelle commande de 15 ramettes de 500 feuilles.

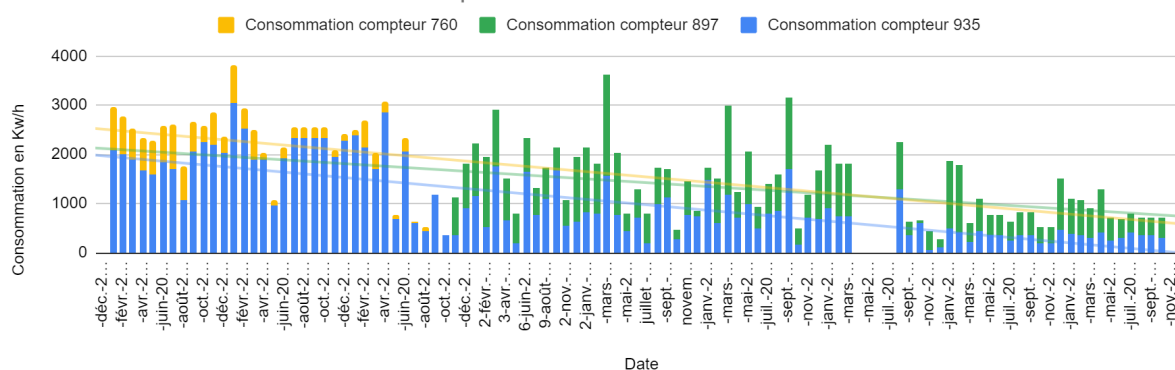
Évolution des commandes de papier



● Suivi de la consommation d'électricité

De septembre 2020 à septembre 2021 nous avons consommé 10 521 kWh et de septembre 2021 à septembre 2022 nous avons consommé 10 531 kWh, soit une consommation équivalente à celle de l'année précédente. A partir de mars 2020 jusqu'à septembre 2021, l'équipe est restée en télétravail et l'open space n'a plus été utilisé. L'atelier, au rez de chaussée, est quant-à lui resté utilisé par le pôle technique (chauffage, appareils électrique, outils et éclairage).

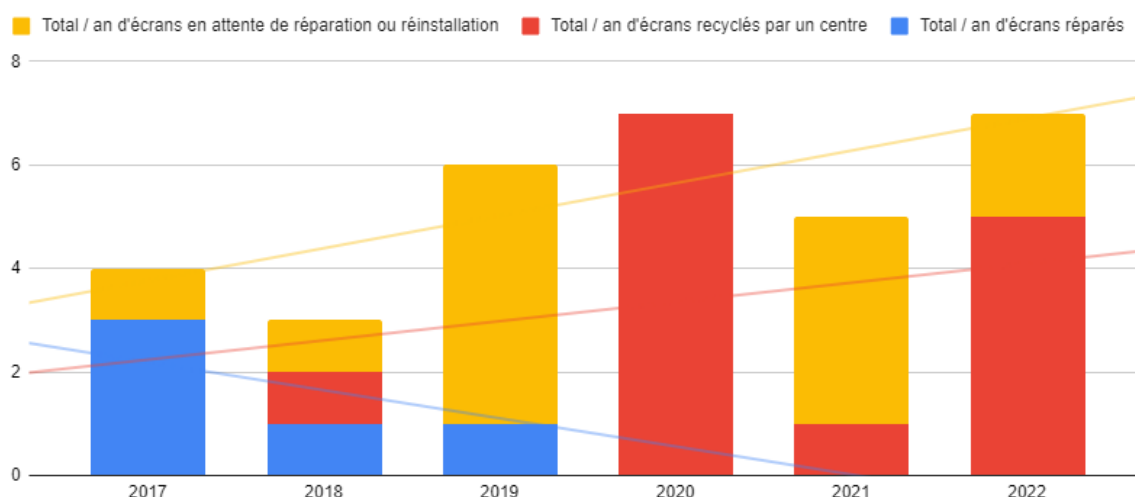
Évolution de la consommation électrique d'Infotrafic



● Suivi du recyclage des immobilisations

De septembre 2021 à septembre 2022, 7 écrans Infotrafic ont subi des pannes. 2 de ces écrans sont en attente de réparation. Les 5 autres écrans ont été déposés en déchetterie (conteneur D3E : déchets d'équipements électriques et électroniques). Une fois collectés, les écrans sont ensuite acheminés vers un centre spécialisé dans le recyclage des écrans situé en France.

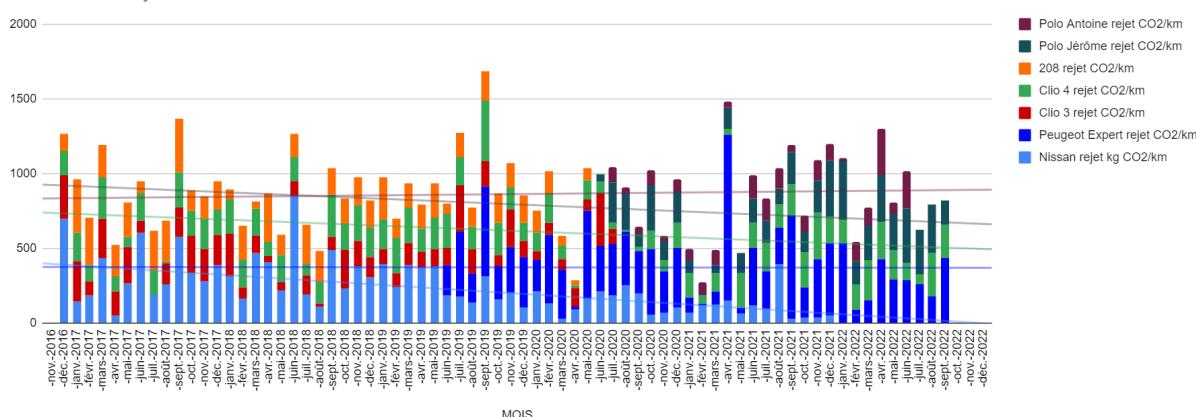
Plus d'infos ici : <https://www.ecosystem.eco/fr/equipement/ecran-plat>



● Suivi de la consommation de CO2/km des véhicules de société

De septembre 2021 à septembre 2022, les véhicules ont rejeté 11 121 CO2/km, contre 9 695 CO2/km l'année précédente, soit une augmentation du rejet de CO2/km de 13%.

Évolution du rejet de CO2/km des véhicules Infotrafic

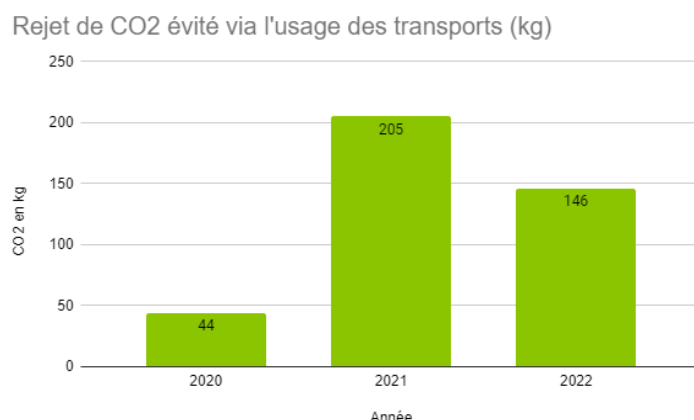


● Suivi des déplacements professionnels effectués en transports en commun

De septembre 2021 à septembre 2022, 3 collaborateurs d'Infotrafic ont utilisé les transports en commun pour des raisons de maintenance client ou pour se rendre à un rendez-vous professionnel. 21 trajets en transports en commun ont été recensés dans le tableau de suivi.

En tout, l'émission de 329 kg de CO2 a été évitée de septembre 2021 à septembre 2022,

grâce à une priorisation de l'usage des transports.



Depuis octobre 2021, le pôle "installations et maintenances" expérimente l'usage du train pour la réalisation d'opérations de maintenance dans des villes du sud de la France comme Chambéry et Nîmes. Initialement, l'usage des transports en commun était exclusivement réservé aux déplacements en Île-de-France. Le constat est positif, les collaborateurs concernés sont moins fatigués car leur attention n'est pas focalisée sur la route. De plus, le train leur offre les conditions optimales pour travailler durant le trajet.

Infotrafic entend poursuivre ce mode de déplacement lorsque l'intervention de maintenance prévue ne nécessite pas d'emporter du matériel et des outils trop encombrants.

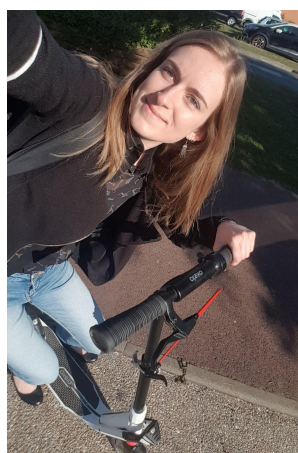
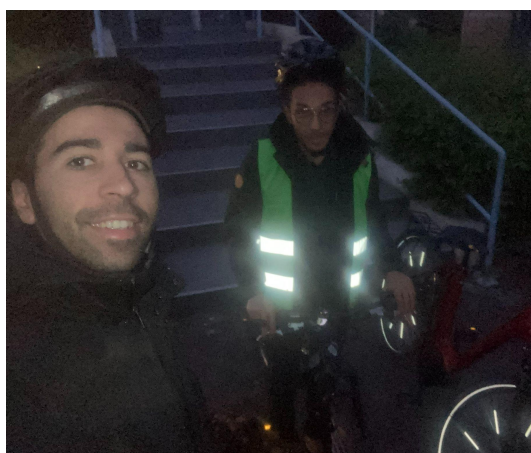
b. Les actions

Les actions environnementales mises en place en 2020-2021 par l'équipe Infotrafic, afin de réduire notre impact environnemental, sont les suivantes :

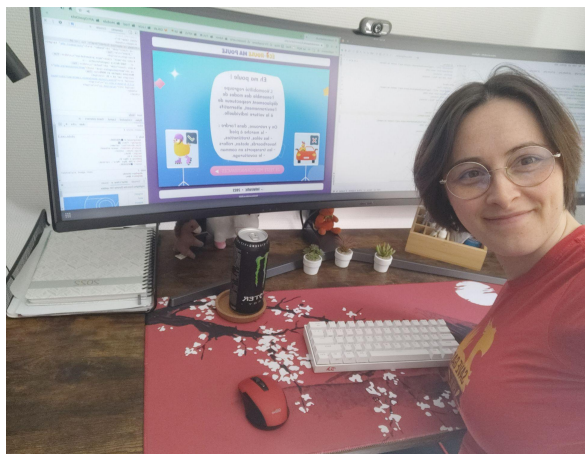
- **Éco-roule ma poule : Action de sensibilisation à l'écomobilité à l'occasion du Challenge mobilité de Cergy-Pontoise 2022**

Le 21 mai 2022, à l'occasion du Challenge mobilité de Cergy-Pontoise 2022, les collaborateurs d'Infotrafic ont repensé leurs modes de déplacements habituels.

Parce que la mobilité durable est essentielle pour nous, chaque membre de l'équipe s'est rendu au travail autrement qu'en voiture individuelle.



L'équipe Infotrafic a également développé un jeu ludique nommé "[Éco-roule ma poule](#)", dans le but de challenger le plus de joueurs possible et les sensibiliser à l'écobilité. Mélissa, notre graphiste, et Annaïk, notre développeuse web, se sont portées volontaires pour piloter le projet.

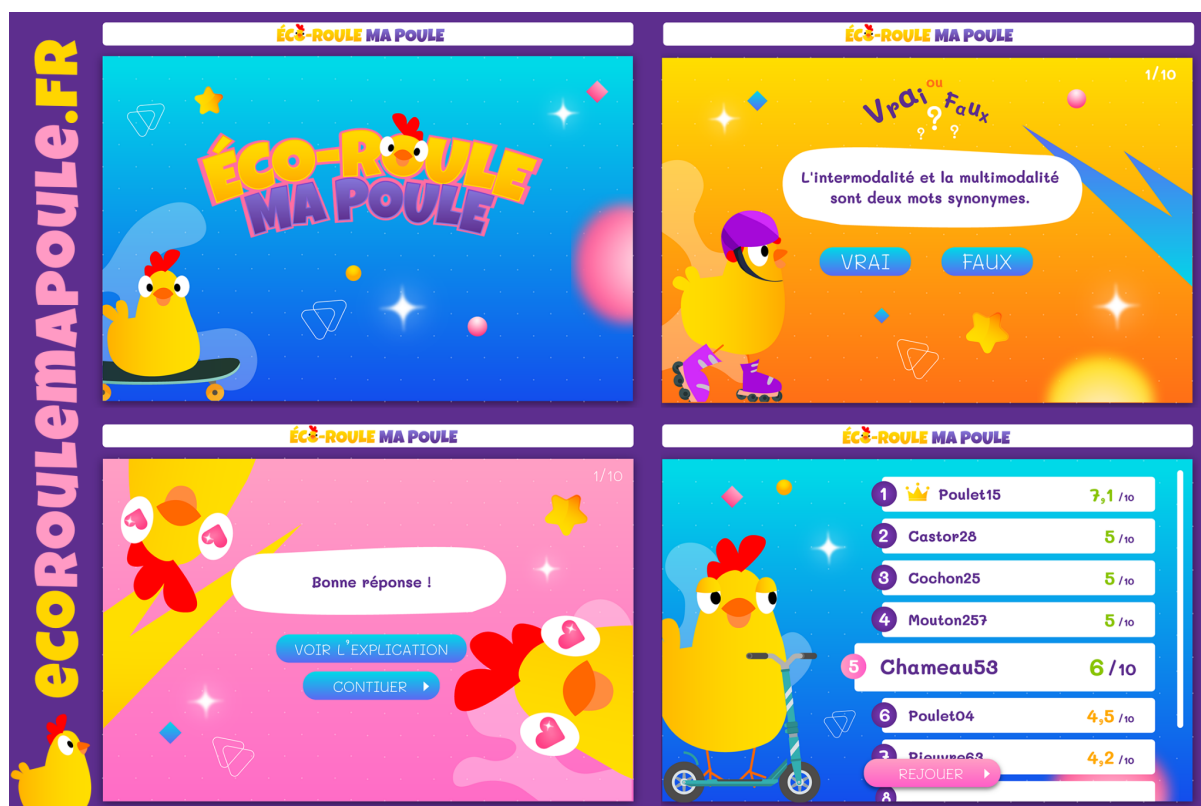


Annaïk, Développeuse Web



Mélissa, Graphiste

Le jeu [ecoroulemapoule.fr](#) a été partagé le jour J à nos clients, fournisseurs, partenaires et aux participants du Challenge via notre newsletter et nos réseaux sociaux.



Les photos, le détail de l'organisation, du déroulé et le bilan de la journée de challenge sont disponibles dans le dossier [Challenge mobilité 2022](#).

-  **Challenge Mobilité 2022 - Infotrafic.pdf**

Le 23 juin, les établissements «gagnants» ont été récompensés à l'hôtel d'agglomération de Cergy-Pontoise lors d'une cérémonie de remise de prix.



Avec 185 km de report modal, Infotrafic est arrivé second dans la catégorie 1 à 19 salariés.

ÉTABLISSEMENTS DE 1 À 19 SALARIÉS

Rang	Raison sociale	Taux de participation	Nombre de km	Report modal		
				Nombre	Km	Taux
*	DIRECTION TERRITORIALE PÔLE EMPLOI VAL D'OISE	100%	390	8	243	67%
Lauréat 2022	VAL D'OISE TOURISME	100%	247,9	7	188,7	70%
2	INFOTRAFIC	100%	586	8	185	57%
3	VAL D'OISE COMMUNICATION	100%	161,5	12	126,5	92%

Le bilan chiffré de la mobilisation s'élève à :

- 2463 salariés participants
- 13 376 km réalisés en transports en commun
- 1163 voitures laissées au garage
- 15% des salariés en covoiturage
- 721 salariés en modes actifs
- 370 heures en moins passées dans les bouchons
- 14 538 m² d'espace de stationnement libérés
- 43 200 km réalisés en modes alternatifs
- 7,5 tonnes de CO2 évitées soit la capacité d'absorption de 1,25 hectares de forêt

- **Installation de plantes dans les locaux d'Infotrafic**



Karima, chargée de la qualité de vie au travail, a invité la nature dans nos locaux.

Infotrafic est convaincu que la présence de végétation dans les bureaux a un impact positif sur l'environnement de travail de ses salariés : réduction du stress, de l'empreinte carbone, amélioration de la qualité de l'air intérieur et bien d'autres bienfaits.

Au total, 17 plantes ont été installées, dont 11 succulentes pour décorer chaque bureau de nos Infotrafiants.

- **Remplacement de la machine à café**



Nous souhaitons investir dans une nouvelle machine à café à grain pour arrêter l'usage des capsules en aluminium. Une réflexion et une étude des habitudes de consommation des collaborateurs a été réalisée pour déterminer quel type de machine serait la plus adaptée.

Infotrafic remplacé son ancienne machine par une machine à café Miko à grains, chocolat chaud et eau chaude, pour le plus grand plaisir des collaborateurs.

- **D cube**

Depuis 2017 Infotrafic fait appel aux services éco-responsables de l'entreprise D cube, pour la destruction des documents confidentiels.

De 2020 à septembre 2021, nous n'avions pas fait appel à la société de destruction, notre conteneur n'étant pas rempli intégralement.
En 2022, Infotrafic a fait appel à la société afin de vider notre conteneur.



Le certificat environnemental ci-contre nous a été envoyé.

Plus d'infos sur <https://www.destruction-de-documents-confidentiels.fr/>

- **Soutien de l'innovation**

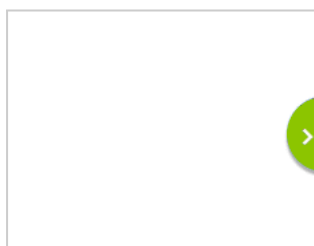
Entre septembre 2021 et septembre 2022, Infotrafic a soutenu 2 projets à caractère environnemental, en leur offrant de la visibilité au travers d'une bannière personnalisée sur la page d'accueil d'infotrafic.com.



- **Helloways**

Helloways est une entreprise numérique proposant une application web de randonnée pédestre et un webzine dédié à la microaventure, fondée en décembre 2017 et située en Haute-Savoie.

Infotrafic a offert une visibilité à Helloways pendant 92 jours, du 18 octobre au 2 décembre 2021.



- **Midipile**

MidiPile Mobility est une start up française qui a dévoilé sa petite voiture électrique à pédales pour la livraison du dernier kilomètre sans carbone

Infotrafic a offert une visibilité à Midipile pendant 45 jours, du 2 décembre 2021 au 4 mars 2022.

Une communication a été réalisée sur nos réseaux sociaux (Twitter, Facebook et LinkedIn).



c. Solutions d'amélioration envisagées

Afin de limiter sa consommation électrique et son empreinte écologique, Infotrafic souhaite abaisser la température des locaux d'1°C cet hiver. La température sera abaissée de 21° à 20°, dès octobre 2022.

De plus, Infotrafic étudie la possibilité de piloter automatiquement le démarrage et l'extinction du chauffage. Ce pilotage automatique permettrait de ne pas laisser le chauffage allumé par mégarde, le temps d'un week-end, d'une nuit ou lors des jours de télétravail des collaborateurs, lorsque personne ne se trouve dans les locaux.

5. Éthique dans les relations d'affaires

Infotrafic a créé un tableau de bord de suivi des délais de paiements moyen fournisseurs et clients. Ce document comprend les processus d'alerte en cas d'incident de paiement fournisseur, pour identifier la cause et sa solution.

Ce tableau répond aux objectifs suivants :

- Empêcher une récurrence d'incident de paiement imputable à Infotrafic
- S'assurer du maintien du délai de paiement moyen de paiement sous 30j

Le tableau de bord est accessible ici :

[Doc Lucie] Suivi facturation et paiement fournisseurs / tableau de bord et processus d...
L'état des délais de paiements moyen clients est disponible [ici](#).

6. Intérêts des consommateurs

a. Suivi des pannes matérielles

Jusqu'au 13 septembre 2022, le pôle maintenance d'Infotrafic a complété chaque jour le tableau suivant, comprenant le nombre de pannes clients quotidiennes et le taux de service associé : [Doc Lucie] Panne TV System

Tableau des pannes de septembre à décembre 2021

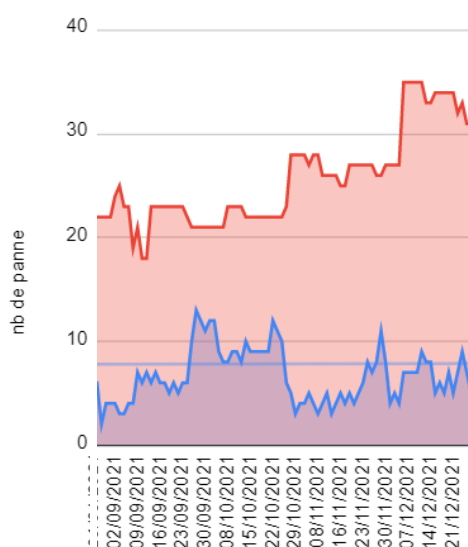
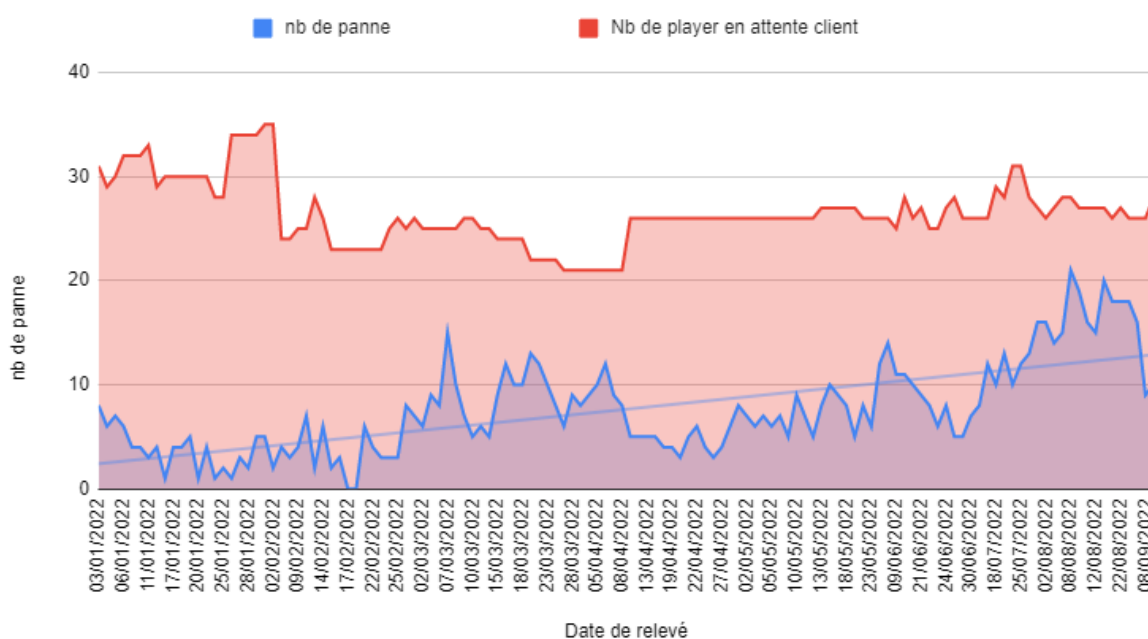


Tableau des pannes de janvier à septembre 2022

nb de panne par rapport à Date de relevé



Quotidiennement, en moyenne, 6 players Infotrafic installés chez nos clients sur 502 subissent une panne, ce qui représente un taux de panne moyen de 1,20%, soit une amélioration de 0,9% par rapport à l'année 2020-2021.

Le taux de service Infotrafic a oscillé entre 95,99% et 100% de septembre 2021 à septembre 2022.

Infotrafic a atteint son objectif de taux de service avoisinant (voir atteignant) les 100%.

Pour ce faire, en septembre 2021, Infotrafic a embauché un nouvel apprenti pour le traitement des pannes.

Depuis avril 2021, ce tableau de suivi a été enrichi d'un calcul du "nombre de player en attente client". Il s'agit des pannes liées à un problème dépendant entièrement du client (par exemple : coupure réseau de l'ADSL souscrite par le client).

A l'heure actuelle, Mehdi travaille avec nos développeurs pour automatiser la récupération quotidienne du nombre de pannes clients. Le nombre de pannes ne va plus être complété chaque matin, manuellement, dans une feuille de calcul par nos techniciens, mais va pouvoir être récupéré de façon automatique et s'afficher dans un tableau de notre Administration TV System.

La page ci-dessous, recensant le nombre de pannes, est en cours de développement.

Pannes TV System					
Date	Pannes	Players en attente	Players installés	Taux de service	Désinstallation / Installation
21-04-2022	6	27	704	99,15%	Rungis
20-04-2022	6	27	704	91,15%	
19-04-2022	6	27	704	99,15%	
18-04-2022	6	27	704	91,15%	
17-04-2022	6	27	704	99,15%	
16-04-2022	6	27	704	91,15%	
15-04-2022	6	27	704	99,15%	
14-04-2022	6	27	704	91,15%	
13-04-2022	6	27	704	49,15%	

b. Analyse des types de pannes et types d'action

Un tableau des types de pannes remontées (écran, électrique, réseau, carte SD...) et de leurs pourcentage est également en cours de développement.



Mehdi Aouragh
Technicien production et maintenance

Recherche (Ctrl+shift+F) ...

Mes Favoris

- Surv Complete
- TVSystem 3
- Surveillance
- TVSystem 2
- Lumières
- TVS Actif
- Legs
- Bornes
- Rechercheur ITV
- Livraisons
- ITVS

Ajouter un lien personnalisé

Pannes quotidiennes

Types Pannes

Types Actions

Types de pannes

Mois

Trimestre

Année

2022

ID	Description	Nombre	Pourcentage
1	Lignes blanches sur écran noir	10	3.7%
2	Carte SD	56	20.74%
3	Platine player	12	4.44%
4	Écran	19	7.04%
5	Électrique	52	19.26%
6	Réseau	115	42.59%

Le livrable suivant est en cours de finalisation : **PA22 - Suivi des pannes TVSystem**
Il sera terminé début octobre 2022.

7. Développement local et l'intérêt général

a. Poursuite du partenariat avec l'association AVEC

L'équipe Infotrafic poursuit depuis avril 2019 son partenariat avec l'entreprise locale AVEC qui œuvre pour l'insertion professionnelle des jeunes en difficulté.

Chaque collaborateur a eu la possibilité de parrainer un jeune durant cette année, au travers de diverses actions (Job Testing, accompagnement à la rédaction de CV, recherche d'emploi, de stages et de formations).

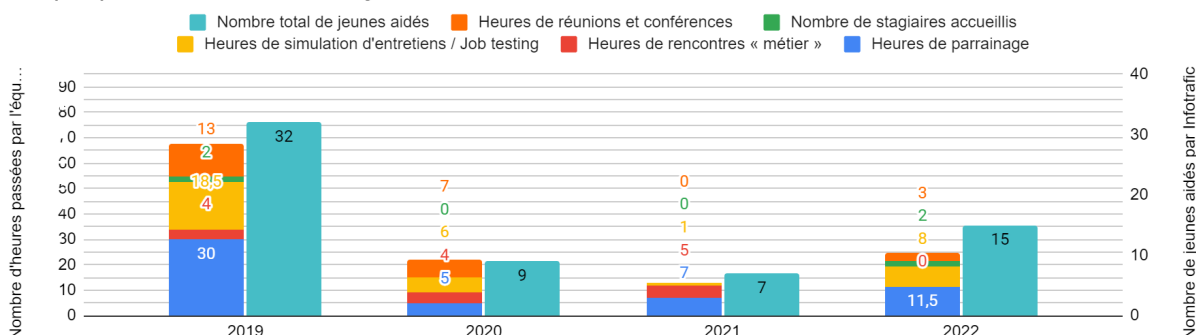


Le tableau **[Doc Lucie] Suivi des actions de partenariat réalisées avec l'association A...** retrace les différentes actions menées aux côtés de l'association.

	Heures de parrainage	Heures de rencontres « métier »	Heures de simulation d'entretiens / Job testing	Nombre de stagiaires accueillis	Heures de réunions et conférences	Nombre total de jeunes aidés
2019	30	4	18,5	2	13	32
2020	5	4	6	0	7	9
2021	7	5	1	0	0	7
2022	11,5	0	8	2	3	15

De janvier à décembre 2021, l'équipe a apporté son aide à 7 jeunes, tandis qu'en 2022 l'équipe a soutenu 15 jeunes de janvier à septembre.

Graphique Total heures/an et jeunes aidés

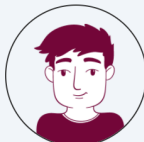
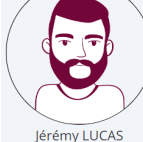


On remarque en 2022 que l'équipe a accueilli 2 stagiaires, ce qui n'était pas le cas en 2021. Le nombre d'heures de parrainage a quasiment doublé depuis 2021. Le nombre de simulations d'entretiens est passé de 1 en 2021, à 8 en 2022. Le nombre de jeunes aidés est passé de 7 en 2021, à 15 en 2022.

On remarque un engagement plus important des collaborateurs sur l'année 2022. Ceci s'explique par l'amélioration de la situation sanitaire et le fait qu'AVEC nous ait plus sollicité qu'en 2021. De plus, nos nouvelles recrues en CDI, Jérémy et Annaïk, se sont investies auprès de l'association.

Début 2021, la plateforme "[START](#)", conçue par la Mission Locale de Cergy-Pontoise, a vu le jour. Il s'agit d'une plateforme de mise en relation jeunes - bénévoles. 2 collaborateurs d'Infotrafic ont pris l'initiative de s'y inscrire en 2022 (soit 6 collaborateurs inscrits depuis 2021) et d'y créer leur profil "métier et compétences". Les jeunes de l'association peuvent entrer en contact directement par mail avec le bénévole de leur choix.



 Mélissa CONTANT Graphiste Je suis responsable de la communication visuelle (graphisme print & web) de l'entreprise Infotrafic depuis 2014. Je peux apporter mes compétences et partager mon expérience dans le domaine des arts graphiques, ainsi que vous aider à vous préparer aux entretiens d'écoles d'arts.	 Antoine DELACOUX Développeur informatique spécialisé dans les systèmes embarqués Etudiant apprentis en première année de master informatique à l'université de Cergy. Je travaille la moitié de l'année au sein de l'entreprise Infotrafic.	 Elodie CHATREFOU Comptabilité d'entreprise et RSE Actuellement comptable en entreprise (TPE) depuis 9 ans. Je m'occupe également de toute la démarche RSE nous permettant de faire de l'amélioration en continu. Si vous avez des interrogations je peux vous renseigner sur le cursus comptable (DUT; DCG; DSCG et licence universitaire).	 Nicolas JALIBERT Informatique (Développement) Système d'information Base de données Travaillant pour la société Infotrafic depuis près de 15 ans. J'ai occupé différents postes au sein de l'équipe informatique. Actuellement j'occupe les postes de responsable de productions et responsable du système d'information.	 Jérémy LUCAS Gestionnaire Administration Des Ventes Travaillant dans le domaine de l'Administration Des Ventes depuis plus de 15 ans, j'ai occupé ce poste au sein de différentes entreprises (TPE, PME, Grand Groupe). Si vous avez des questions sur le métier ou l'univers de la gestion commerciale, je partagerai volontiers mon retour terrain et peux vous aider pour de futurs entretiens pro ou encore une adaptation de votre CV.	 Annaïk LE GALL Développeuse web Travaillant dans le domaine de l'Administration Des Ventes depuis environ 1 an, je peux pour autant vous aider dans plusieurs branches. Issue d'une reconversion professionnelle, je suis passée par des études d'infographie, cinéma 3D, arts appliqués, multimédia, audiovisuel, programmation, développement web et autres. Ne pas être sûr exactement de ce qu'on veut faire tout de suite, c'est
--	---	---	---	--	---

Infotrafic entend poursuivre son partenariat avec la Mission Locale de Cergy-Pontoise pour l'année 2023.

b. Intervention d'Elodie Chatrefou à la CACP



En septembre 2022, dans le cadre de la Charte d'engagement territorial, la Communauté d'agglomération de Cergy Pontoise (CACP) a demandé à Infotrafic de partager son expérience sur ses engagements écologiques et sociaux.

A cette occasion, les acteurs publics et privés du territoire engagés dans la démarche RSE se sont retrouvés autour d'une table ronde sur le thème : « Quelles solutions face aux enjeux du développement durable ? ».

Pourquoi et comment mettre en place une démarche RSE ? Comment maintenir ses engagements de progrès ?

Elodie Chatrefou, notre comptable et pilote RSE a représenté Infotrafic et a expliqué pourquoi et comment mettre en place une démarche RSE, ainsi que comment maintenir ses engagements de progrès. Elodie a également partagé l'expérience vécue par nos collaborateurs au travers de notre labellisation RSE Lucie depuis 2013.

Une communication a été réalisée sur nos réseaux sociaux.

 **Infotrafic**
277 abonnés
1 sem. •

Pourquoi et comment mettre en place une démarche **#RSE** ? Comment maintenir ses engagements de progrès ?

Intervention d'**Elodie Chatrefou**, notre comptable et pilote **#RSE** à la **Communauté d'agglomération de Cergy Pontoise** pour partager l'expérience vécue par nos collaborateurs au travers de notre labellisation RSE Lucie depuis 2013.

Merci à la CACP pour l'organisation de cet événement !

#ChartedEngagementTerritorial
Label LUCIE

 **Communauté d'agglomération de Cergy Pontoise**
2 sem. •

ÉCONOMIE | 🍷 L'agglomération accueille ce matin les rencontres sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises **#rse** ! Cet événement vise le partage d'expérience d'acteurs publics et privés du territoire sur leurs engagements écologiques ...voir plus



 **Infotrafic**
277 abonnés
1 sem. •

Pourquoi et comment mettre en place une démarche **#RSE** ? Comment maintenir ses engagements de progrès ?

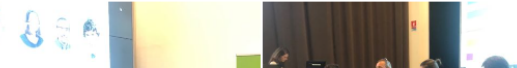
Intervention d'**Elodie Chatrefou**, notre comptable et pilote **#RSE** à la **Communauté d'agglomération de Cergy Pontoise** pour partager l'expérience vécue par nos collaborateurs au travers de notre labellisation RSE Lucie depuis 2013.

Merci à la CACP pour l'organisation de cet événement !

#ChartedEngagementTerritorial
Label LUCIE

 **Communauté d'agglomération de Cergy Pontoise**
2 sem. •

ÉCONOMIE | 🍷 L'agglomération accueille ce matin les rencontres sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises **#rse** ! Cet événement vise le partage d'expérience d'acteurs publics et privés du territoire sur leurs engagements écologiques ...voir plus



 **Communauté d'agglomération de Cergy Pontoise** **Auteur** 2 sem ***
5 609 abonnés

Merci à nos intervenants ! 🙌 **Elodie Chatrefou** de chez **Infotrafic**, **Hervé Groux** de **CY Cergy Paris Université**, **Malcolm Stewart** du **Lavoir Moderne**, **Margot Pabst** de chez **Sisley Paris** et **guillaume QUEVAREC** de **Communauté d'agglomération de Cergy Pontoise**. Qui ont partagé leurs solutions **#RSE** avec les participants !

 **Label LUCIE** 1 sem ***
10 322 abonnés

Bravo **Elodie Chatrefou** 😊 un beau partage d'expérience d'une entreprise engagée en RSE depuis de nombreuses années

c. Soutien de l'innovation sur infotrafic.com

Entre septembre 2021 et septembre 2022, Infotrafic a soutenu 4 projets, en leur offrant de la visibilité au travers d'une bannière personnalisée sur la page d'accueil d'infotrafic.com.

- L'application de randonnées pédestres "Hellowsays"
- Le vélo-concept bas carbone "Midipile"

Ces 2 innovations sont détaillées dans la partie "environnement" de ce rapport.

Mais également des projets à caractère social et solidaire :

- L'application de rencontres amicales et de sorties "Knockk"



Knockk c'est une appli de rencontres amicales, basée sur la proximité, qui permet de rejoindre, créer et partager des activités autour de chez soi !



Plus d'infos sur : <https://knockk.app>

- La plateforme de gestion des chantiers et des interventions "Interfast"

InterFast permet de :

- remplacer les rapports d'interventions papier par une application
- gérez vos techniciens à distance et affectez des interventions

+ d'infos sur <https://inter-fast.fr>

- Le jeu d'enquête sans écran pour Enfants Espions "En Cavale"



Le jeu d'enquête sans écran pour Enfants Espions à retrouver sur : <https://en-cavale.fr>

→ Chaque mois dans la boîte aux lettres, l'enfant reçoit un mystérieux colis Top Secret livré à son nom.

→ Du matériel d'enquête (carnet de 10 énigmes, narration et illustrations, grande carte d'expédition, tablette

cryptographique...) nécessaire pour mener à bien la mission.

→ Des éléments à renvoyer : un rapport d'enquête pour noter ses découvertes, et un défi créatif à glisser dans une enveloppe pré-affranchie.

Le **+** du moment :

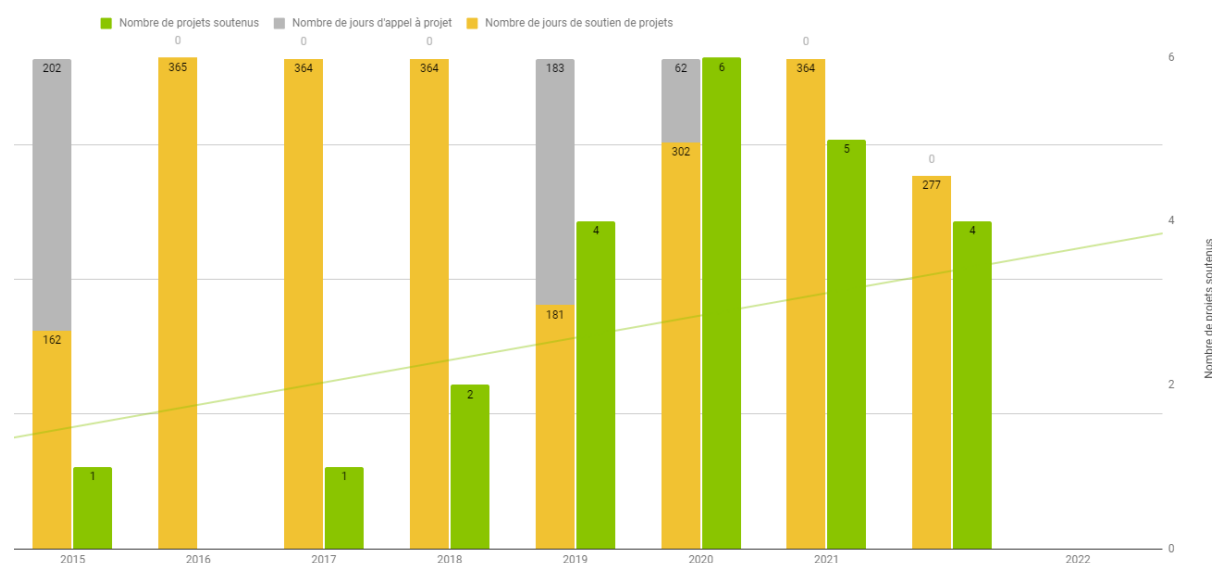
Le Calendrier de l'Avent'Ure, pour patienter jusqu'à Noël en menant une enquête en famille.

👤 À partir de 7 ans et pour toute la famille

🌿 Fabriqué en France en matériaux issus de forêts gérées durablement

Depuis 2015, le nombre de projets soutenus variait entre 1 et 2 par an. Infotrafic est fier d'avoir mis en lumière 4 projets innovants en 2019, 6 projets en 2020, 5 projets en 2021. En 2022, Infotrafic a soutenu 4 projets et est toujours au-delà de son objectif fixé à 3 projets

soutenus par an.



d. Suivi de la démarche diversité

En mars 2020, suite à la signature de la charte de la diversité, Infotrafic a créé un tableau intitulé "suivi de la démarche diversité".

Ce tableau vise à recenser l'évolution de la part d'homme et de femme dans l'entreprise, les différentes tranches d'âge des collaborateurs ainsi que les actions effectuées chaque année pour promouvoir la diversité au sein des équipes.

Notre partenariat avec l'association AVEC (Mission Locale de Cergy) s'inscrit dans cette démarche en sensibilisant les collaborateurs aux mesures d'inclusion et à la lutte contre les discriminations dont sont souvent victimes les jeunes de la Mission Locale.

Le tableau a été mis à jour pour intégrer seulement les salariés de l'entreprise. Les données des 2 dirigeants n'apparaissent donc plus dans ce tableau.

Année	Effectif (sans compter les 2 dirigeants)	Femmes		Hommes		Âges -26 ans		Âges 26 - 50 ans		Âges +50 ans		Personnes en situation de handicap	
sept 2017 - sept 2018	16	6	38%	10	63%	9	56%	5	31%	2	13%	0	0%
sept 2018 - sept 2019	11	6	55%	5	45%	6	55%	4	36%	1	9%	0	0%
sept 2019 - sept 2020	10	4	40%	6	60%	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%
sept 2020 - sept 2021	11	5	45%	6	55%	5	45%	6	55%	0	0%	0	0%
sept 2021 - sept 2022	11	5	45%	6	55%	4	36%	7	64%	0	0%	0	0%

Un affichage interne est en place :

- La charte de la diversité signée par Infotrafic est affichée au-dessus de l'imprimante du bureau.
- Le logo de la charte de la diversité est présent sur <https://infotrafic.fr/rse>, ainsi qu'à côté du tableau Lucie dans l'open-space.

Infotrafic a participé à 4 actions diversité, de septembre 2021 à septembre 2022.

- En septembre 2021, Infotrafic a rempli le questionnaire "Bilan diversité", qui est une source d'informations sur les tendances actuelles en matière de diversité, d'inclusion et de lutte contre les discriminations ainsi qu'un baromètre des besoins et des attentes des entreprises signataires.
- Le 3 février 2022 : Renouvellement pour 1 an du partenariat avec AVEC
- Le 15 février 2022 : Participation au webinaire "Restitution du 9e Bilan diversité" auquel Infotrafic a répondu en septembre 2021 (bilan des réponses et enseignements de l'enquête conduite auprès de 705 entreprises et organisations signataires de la Charte de la diversité puis table ronde dédiée à l'emploi des jeunes.) + Envoi de la synthèse par mail à l'équipe.
- En juillet 2022, Infotrafic a renouvelé sa contribution à la Charte de la diversité afin de reconduire son statut de signataire actif et promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de l'entreprise.

IV. Synthèse visibilité RSE

1. Communications récurrentes

Action	Date	Description	Communication réalisée
Newsletter	Tous les 3 mois	Tenir les clients informés des évolutions et événements liés à Infotrafic.	Articles sur les trophées, les salons, ...
Livret d'accueil	Depuis 2012	Les nouveaux arrivants sont informés de la démarche RSE d'Infotrafic via le livret d'accueil	Communication en interne de notre démarche auprès des nouveaux collaborateurs
Soutien de l'innovation	Depuis 2012	Mise en lumière d'un projet innovant.	Infotrafic propose gratuitement un espace publicitaire sur son site grand public
Plaquette Tv system	Depuis 2013	Présentation de l'offre TV System	Présence du logo
Site infotrafic.fr	Depuis 2014	Site corporate Infotrafic	La page "engagement RSE" du site infotrafic.fr explique nos actions RSE
Cartes de visite	Depuis 2014	Une carte comportant les informations sur l'employé et l'entreprise	Logo présent sur les cartes de visites de tous les employés
Animations démarche RSE	Depuis 2017	Présentation animée en motion design de notre démarche RSE	Dans la page "engagements RSE" du site infotrafic.fr et sur la chaîne Youtube Infotrafic
Film démarche RSE	Depuis 2018	Film de 4 minutes réalisé dans le cadre de notre participation au concours RSE Bpi France lors des Deauville Green Awards	Sur la chaîne Youtube Infotrafic
Page membre sur le site du Label Lucie	Depuis 2018	Chaque membre de la communauté Lucie dispose d'une page dédiée sur le site du Label	La page explique nos actions RSE : https://www.labellucie.com/membre/infotrafic
Films sécurité routière	Depuis 2019	Création de films de sécurité routière, téléchargeables gratuitement depuis https://infotrafic.fr/rse	La Communauté d'Agglomération nous a proposé un partenariat, pour diffuser gratuitement ces mini-spots auprès de toutes les parties prenantes locales.
Bonnes pratiques sur Lucie - Faire	Depuis 2020	Mise en avant de 4 bonnes pratiques phares d'Infotrafic par an	Partage de nos bonnes pratiques au sein de la Communauté Lucie sur la plateforme
Tournage de la vidéo elearning «Labels RSE : Faire le bon choix»	Depuis 2020	Elodie Chatrefou et Mélissa Contant témoignent sur les atouts de la labellisation Lucie, dans le module elearning « Labels RSE : Faire le bon choix », de l'agence PARANGONE.	Communication réalisée sur nos réseaux sociaux et vidéo présente sur parangone.org.

Fiche "La RSE chez Infotrafic"	Depuis 2021	Pour accroître la visibilité de sa démarche RSE, Infotrafic a réalisé en mai 2021 une fiche RSE synthétique présentant les points clés de notre labellisation Lucie depuis 2013.	Cette fiche est un outil de communication présent dans le dossier partagé Commercial / Communication et est envoyée régulièrement à nos nouveaux clients, partenaires, ou envoyée lors d'appels d'offres pour appuyer notre engagement RSE.
Affichage des indicateurs trimestriels sous le tableau lucie	Depuis 2022	Des fiches retraçant les différents indicateurs et objectifs sous forme d'infographie sont affichées dans l'open space, sous le tableau Lucie (en dessous de la colonne du PA auxquelles elles sont rattachées). Ces fiches sont mises à jour chaque trimestre et permettent à l'ensemble de l'équipe de suivre nos progrès dans chaque PA, de façon rapide et efficace.	Les indicateurs sont affichés sous le tableau Lucie dans l'open space.

2. Communications événementielles *entre septembre 2021 et septembre 2022*

Action	Date	Description	Communication réalisée
Article Réseaux Sociaux Lucie - témoignage Infotrafic pour SEDD	13-oct.-2021	A l'occasion de la SEDD, Emilie de Lucie nous a contacté pour partager une bonne pratique d'Infotrafic (le soutien à l'innovation) sur les réseaux sociaux Lucie.	Communication réalisée sur nos réseaux sociaux.
Bilan du challenge mobilité de 2021	14 dec 2021	Mail de la CACP "bilan du challenge mobilité de 2021" dans lequel notre activité "course d'orientation" apparaît	Communication par mail de la part de la CACP auprès de tous les participants du challenge mobilité 2021
Bouton infotrafic.fr/rse --> Télécharger le rapport RSE	10 mars 2022	Pour accroître la visibilité de son bilan RSE annuel, Infotrafic a inséré en mars 2022 un bouton sur infotrafic.fr/rse permettant de consulter / télécharger le dernier rapport RSE.	Bouton page infotrafic.fr/rse + Rapport RSE envoyé via notre newsletter de Février 2022
Diffusion du barometre de l'éthique des Services	8-avr.-2022	Infotrafic classé 7eme sur 183 au baromètre la confiance des Services Numériques du secteur de la mobilité servicielle. Etude	Post LinkedIn et article web : https://littlesyster.com/cp-little-syster-realise-le-barometre-de-la-c onfiance-des-services-numeriqu

Numériques du secteur de la mobilité servicielle.		réalisée par Little Syster, le label du numérique éthique.	es-dans-le-secteur-du-maas/
Challenge Mobilité - Campagne #EcoRouleMaPoule	31-mai-2022	Participation au Challenge de Mobilité de la Communauté d'Agglomération de Cergy Pontoise. A cette occasion l'équipe Infotrafic a développé un jeu ludique nommé "Éco-roule ma poule", dans le but de challenger le plus de joueurs possible et les sensibiliser à l'écomobilité.	Le jeu ecoroulemapoule.fr a été partagé le jour J à nos clients, fournisseurs, partenaires et aux participants du Challenge via notre newsletter et nos réseaux sociaux.
Achat de 17 plantes pour les bureaux	11-mai-2022	Karima, chargée de la qualité de vie au travail, a invité la nature dans nos locaux. Infotrafic est convaincu que la présence de végétation dans les bureaux a un impact positif sur l'environnement de travail de ses salariés : réduction du stress, de l'empreinte carbone, amélioration de la qualité de l'air intérieur et bien d'autres bienfaits.	Au total, 17 plantes ont été installées, dont 11 succulentes pour décorer chaque bureau de nos Infotrafiquants. Com' réalisée dans notre newsletter client
Article newsletter sur "Infotrafic à la cueillette de Cergy"	26-juil.-2022	Les collaborateurs se sont rendus à la cueillette de Cergy, à deux pas de l'entreprise, pour y récolter des fraises, quelques tomates et piments. Quoi de mieux que la cueillette pour découvrir le plaisir de ramasser ou de cueillir soi-même les fruits et légumes de la terre ? Et en plus c'est l'occasion de passer un moment agréable entre collègues. Manger local, sans emballages, sain et de saison... La cueillette n'a que des avantages !	Post LinkedIn et newsletter Infotrafic : https://infotrafic.fr/actualite
Rencontres RSE CACP	20-sept.-2022	Intervention d'Elodie Chatrefou, notre comptable et pilote RSE à la Communauté d'agglomération de Cergy Pontoise pour partager l'expérience vécue par nos collaborateurs au travers de notre labellisation RSE Lucie depuis 2013.	Communication réalisée à l'événement et sur nos réseaux sociaux.

V. Liste des engagements terminés

Il s'agit d'exposer ici l'avancée des engagements de progrès du cycle 2019-2022. Ce sont les engagements prévus au départ ainsi que tous ceux ajoutés en cours de route.

■ Post-it **vert** : assurance et maîtrise raisonnable

- Cartographie client
- Participation à une conférence sur la cybercriminalité pour se sensibiliser au sujet
- Désignation d'un pilote pour le suivi du registre de traitement des informations
- Planification des périodes d'archivage de données
- Présence dans l'entretien individuel un échange sur la charge de travail et l'anticipation de celle ci
- Baromètre social
- Planification annuelle des créneaux Lucie collectifs pour parler des principaux enjeux RH
- Formalisation de la formation (pour tous au moins une formation tous les 3 ans; le CPF; etc)
- Dispositif d'évaluation des formations, avec des indicateurs de mesures (formulaire standard)
- Intégration dans l'entretien de professionnalisation, d'une partie dédiée à l'actualisation de la concordance entre les missions effectuées et l'échelon de la convention syntec.
- Définition d'objectifs de réduction des consommations
- Amélioration du suivi de la partie véhicule : calcul de la consommation moyenne de litres par km
- Centralisation de tous les suivis dans un seul tableau de bord, et affichage en stand up meeting des résultats et tendances
- Amélioration de l'affichage des consommations électriques pour mettre au clair une tendance
- Tableau de bord de suivi des projets d'intérêt général avec indicateurs de mesure
- Vérifier les mentions légales associées au formulaire de contact du site internet
- Mettre à jour le livret d'accueil pour intégrer les mentions sur le RGPD ou envisager la rédaction d'une Charte informatique
- Compléter le document de suivi des apprentis avec une notion de planning préprogrammé sur la durée total du stage / alternance. Ce planning fera l'objet d'une mention dans l'agenda commun dès le début du stage.
- Formalisation des règles sur le fonctionnement des heures supplémentaires et inscription dans le livret d'accueil.
- Etude pour l'implantation d'une borne électrique pour les véhicules
- Optimisation des programmes informatiques (requêtes automatiques notamment) pour réduire l'impact environnemental .
- Processus d'alerte en cas d'incident de paiement fournisseur, pour identifier la cause et sa solution
- Réflexion sur la mention à noter sur les devis concernant les délais de livraisons.
- Tableau d'avancement (réel pour def une tendance théorique après)du nombre d'heures à passer par pôle sur un dossier selon ce qui est vendu (à détailler)
- Optimiser l'utilisation d'EBP (logiciel de gestion) pour permettre d'envoyer plus rapidement les devis aux intégrateurs
- Sécurité informatique

■ Post-it orange : Assurance et maîtrise partielle

- Définition d'indicateurs, d'objectifs et autres éléments sur l'ensemble des domaines de la RSE pour renforcer le suivi et l'analyse de la performance RSE.
- Planification semestrielle d'un créneau dédié à l'actualisation des suivis de pilotage avec l'ensemble des pilotes. Puis reporting en équipe pour l'analyse des résultats obtenus.
- Intégration de ces éléments dans le rapport RSE annuel.
- Compléter la charte éthique et déontologique sur les règles en matière de lutte contre le harcèlement, sur la procédure à suivre et les dispositifs d'alerte et sensibilisation à l'équipe.
- Dans le livret d'accueil, ajout d'un paragraphe sur la prévention et la gestion des risques.
- Amélioration du DUERP, dont détailler les RSP et mention sur le harcèlement.
- Ajouter l'actualisation du DUERP aux suivis semestriels (cf PA1), qui fera l'objet de suivi, analyse et partage des résultats en collectif. Il sera également complété à chaque remonté d'alerte par le pilote
- Améliorer le suivi des indicateurs sur les émissions de CO2 engendrées par les véhicules
- Désignation d'un pilote de suivi des pannes et intégration du suivi avec ceux prévus au PA1 (actualisation, analyse et partage des résultats de suivi des pannes par semestre en groupe).
- En accord avec le PA1, définition d'objectifs en matière de gestion des pannes et de taux de service équipement
- Formalisation du processus de diagnostic en cas de panne tv system
- Formalisation du processus de diagnostic en cas de panne serveurs
- Sensibilisation des collaborateurs à l'écoconduite
- Améliorer le tableau de suivi des pannes de manière à faire ressortir les types de pannes. (manque automatisation)

VI. Liste des actions en cours et pistes d'améliorations

■ Post-it **vert** : assurance et maîtrise raisonnable

- Cartographie des risques : fournisseurs; RH, financier / gouvernance; marques et propriété intellectuelle ? ; informatique
- Numérique responsable
- Etude d'un test d'intrusion dans le système d'information d'Infotrafic (prochain cycle)
- Système de purge des mails internes (liés au pilotage des serveurs de données)
- Compléter la charte éthique et déontologique/ partie lutte contre la corruption, sur les comportements attendus pour chaque fonctions en matière de conflit d'intérêt et de sollicitations extérieures
- Création d'un tableau de bord de suivi des délai de paiements moyen fournisseurs et clients (+ ratios type BFRE ? FRNG etc)

■ Post-it **orange** : Assurance et maîtrise partielle

- Réflexion sur l'ACV, visant à mesurer les impacts environnementaux du matériel
- Etude sur l'impact environnemental des serveurs externalisés et flux de données
- Amélioration du tableau de suivi des fournisseurs en intégrant les éléments de déterminations de la note RSE; en déterminants les règles quant à la priorisation/exclusion/rajout de fournisseurs.
- Affinage des critères en intégrant par exemple des indicateurs (% dans les achats..) et des catégories.
- Améliorer le dispositif de suivi des délai de livraison (ex : dans le" tableau respect delai" : ajouter la date de BAT; MàJ présentation;

VI. Chemin parcouru depuis 2013...

Grands engagements de progrès réalisés aux cours des 3 derniers cycles de labellisation Lucie		
Cycle 2013-2016	Cycle 2016-2019	Cycle 2019-2022
Séminaire stratégique	RGPD et protection des données	Définition des objectifs et des indicateurs de performance RSE
Télétravail - Organisation flexible du travail - aménagement des horaires	Amélioration et formalisation des processus internes (production, facturation, sécurité...)	Signature de la charte de la diversité
Tableau Lucie en stand up meeting : outil de pilotage de la démarche RSE	DUERP	Sécurité informatique
Livret d'accueil complet	Participation au challenge mobilité organisé par la communauté d'agglomération	Cartographie des risques clients
GAD (groupe d'aide à la décision quelque soit le sujet)	Soutien de l'innovation	Baromètre social Créneaux social
Sensibilisation des collaborateurs à la sécurité routière	Suivi de consommation de CO2/km des véhicules de société	Amélioration du système de suivi des pannes, SAV
Bilan de consommation en Co2 des serveurs / de l'activité	Adaptation convention Syntec	Eco conduite Eco mobilité
Formalisation des instructions de travail «obligation sécurité installation et intervention»	Formalisation du plan de formation et indicateurs RH	Pilote pour chaque domaine d'action
Formalisation des fiches de poste et des entretiens individuels	Signature de la charte d'engagement territoriale	Créneaux Lucie sur des sujets RH en collectif
Flux Happy news : rubrique sur la protection de l'environnement	Partenariat avec l'association A.V.E.C	Formalisation de la formation interne
Suivi de consommation électricité + papier + encre	Sensibilisation au sujet des femmes dans les métiers techniques du numérique	Réduction des consommations énergétique
Mise en place du tri sélectif	Vidéo motion de sensibilisation à la sécurité routière	Centralisation et renforcement des tableaux de bords
Plan de déplacement	Vidéo motion explicative de	Rapport RSE structuré

d'entreprise	notre démarche RSE	
Achats locaux	Participation et intervention à de nombreuses conférences RSE, pour promouvoir notre démarche	Formalisation des processus et indicateurs de taux de services, pannes
Le lundi de pentecôte : journée officielle de solidarité : jour officiel où l'équipe Infotrafic s'investit dans une activité d'intérêt général (par exemple en 2015 : Infotrafic s'est consacré à une action bénévole qui favorise l'insertion sociale et professionnelle d'adulte en difficulté).	Soutien de l'innovation sur infotrafic.com	Optimisation des processus
Newsletter trimestrielle	Formation SST	Transparence et communication des délais
Charte des bonnes pratiques, charte éthique et déontologique	Amélioration de la visibilité de la démarche RSE	Formalisation avancée des processus interne