

# COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS

## Bilan 2019



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes **du Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

# SOMMAIRE

<b>LES 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT</b>	3
<b>L'ÉDITO DE LA PRÉSIDENTE</b>	4
<b>PRÉSENTATION D'ERDIL</b>	5
<b>ERDIL : 10 VALEURS CLÉS</b>	6
<b>POLITIQUE SOCIALE</b>	7
1. Veiller au bien-être au travail	8
2. Recruter à bon escient	9
3. Accompagner le collaborateur dans l'évolution de sa carrière	10
4. Être transparent et garantir une bonne communication	11
5. Garantir le respect des individus et des données personnelles	12
<b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>	13
1. Se mobiliser pour des déplacements raisonnés	14
2. Consommer le papier de manière économe	15
3. Maîtriser les consommations d'énergie	16
4. Gérer efficacement les déchets	17
<b>POLITIQUE SOCIÉTALE</b>	18

# LES 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT

ERDIL adhère depuis 2019 au Global Compact de l'ONU qui promeut 10 principes en matière de respect des droits de l'Homme, de protection de l'environnement, de droit du travail et de lutte contre la corruption.



En complément de ces 10 principes, 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) à atteindre à l'horizon 2030 ont été définis pour stimuler un développement inclusif, durable et juste. La politique générale d'ERDIL vise à contribuer au succès de cette démarche.





# L'ÉDITO DE LA PRÉSIDENTE

---

Depuis toujours, chez ERDIL, nous sommes attentifs aux différentes valeurs que recouvre la Responsabilité Sociale d'Entreprise.

C'est avec une conviction sincère et naturelle que toute action chez ERDIL est pensée de façon raisonnée et maîtrisée, du management des équipes à sa stratégie globale de développement en passant par son fonctionnement au quotidien.

L'équipe fondatrice d'ERDIL, toujours aussi présente et impliquée dans l'activité et le développement de la société treize ans après sa création, pérennise cette culture d'entreprise résolument tournée vers l'humain.

Nous agissons, certes à notre niveau de PME de vingt-deux salariés, mais avec la plus grande attention portée aux ODD, notamment dans un souci de favoriser le bien-être, la satisfaction, les échanges et la transparence dans nos activités.

La satisfaction au sens large est le cœur même de l'activité d'ERDIL. En effet, les solutions développées par notre société contribuent à améliorer le bien-être des collaborateurs et/ou la satisfaction des clients de nos clients.

C'est dans ce contexte que la démarche RSE d'ERDIL continue de se construire d'années en années, gagne en maturité et se formalise aujourd'hui notamment à travers cette première **COP (COmmunication sur le Progrès) sur la mise en œuvre des principes du Pacte mondial des Nations Unies**.

Ce document a pour objectif de décrire les actions de notre entreprise pour intégrer les dix grands principes du Global Compact des Nations Unies. Il présente ainsi les différents engagements d'ERDIL en rapport avec ces grands enjeux en matière de respect des droits de l'Homme, de droit du travail, de protection de l'environnement et de lutte contre la corruption.

**Séverine VIENNEY**, Fondatrice et Présidente d'ERDIL

# ERDIL

ERDIL, c'est à l'origine un projet de **Traitement Automatique des Langues** (TAL) développé à Besançon et devenu en 2007 une société à part entière à la suite d'une collaboration avec un grand groupe agro-alimentaire européen.

Nous sommes spécialisés dans l'**analyse sémantique automatique de verbatim** (messages clients, retours de collaborateurs..). Nous aidons ainsi nos clients à convertir leurs verbatim en leviers opérationnels et stratégiques pour leur société.

Notre expertise est reconnue par l'ensemble des professionnels de la Relation Client ainsi que par nos clients : Groupe PSA, Groupama, Orange, Meetic, Toyota, LCL, Leroy Merlin, Renault, Sephora, HomeServe, Promod...

Implantés à Besançon depuis nos débuts, nous sommes fiers de contribuer activement à l'emploi au sein de notre région : 100 % des collaborateurs d'ERDIL travaillent dans nos locaux bisontins, participant ainsi au développement économique de la région Bourgogne - Franche-Comté.

## Chiffres clés :

**2007**

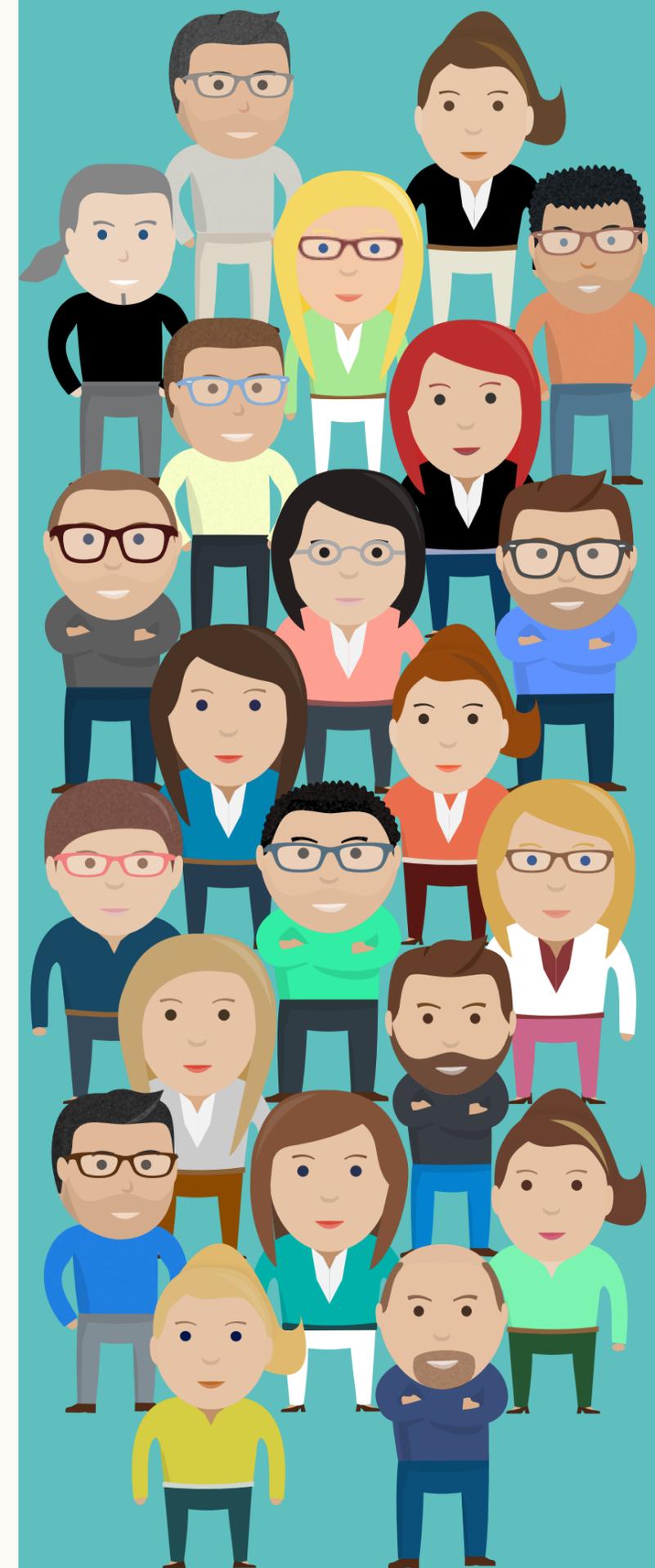
Année de création

**2 M€**

Chiffre d'affaires en 2019

**22**

collaborateurs  
au 31/12/19



# ERDIL : 10 VALEURS CLÉS

ERDIL a formalisé sa charte éthique afin d'affirmer les valeurs qu'elle soutient depuis sa création. Au-delà du respect des lois et normes internationales, ERDIL souhaite s'engager et garantir le cadre éthique de son travail auprès de toutes ses parties prenantes (collaborateurs, partenaires, clients...).

*Pérennité*



*Confiance*



*Responsabilité*

*Sociale / Environnementale*



*Sécurité*



*Transparence*



*Professionalisme*



*Simplicité*



*Bienveillance*



*Partage*



*Innovation*



## DROITS DE L'HOMME



1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme
2. Veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme

## NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL



3. Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
4. Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi
5. Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
6. Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

# POLITIQUE SOCIALE > 1. Veiller au bien-être au travail

## Objectifs

ERDIL tient à ce que chaque collaborateur ait toujours plaisir à venir au bureau, retrouver ses collègues et satisfaire ses clients. Nous accordons de l'importance à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Pour accompagner le développement de notre entreprise et assurer des conditions de travail en adéquation avec l'augmentation de nos effectifs, nous prévoyons également le déménagement de nos équipes dans de nouveaux locaux actuellement en projet de construction. Nous avons, dans cette optique, cherché un emplacement accessible pour les salariés venant en transport en commun, à vélo ou à pied.

Nous avons informé l'ensemble des collaborateurs dès les premières recherches actives (près de 3 ans avant le déménagement effectif).

## Mesures et Actions

Nous proposons une grande souplesse dans l'aménagement individuel des horaires de travail pour faciliter par exemple, les prises de rendez-vous privés. ERDIL a aussi mis en place depuis plusieurs années une pause méridienne suffisamment longue pour la pratique d'une activité sportive régulière.

Depuis juin un système de commande et de livraison de pain (respectant la [charte "Nature et Progrès"](#)) une fois par semaine dans nos locaux a été mis en place.

Dans le cadre de notre projet immobilier, nous avons :

- consulté les équipes sur différents aspects du bâtiment, de sa localisation, etc. ; l'objectif étant de pouvoir intégrer un maximum de suggestions pertinentes.

- points réguliers sur l'avancée du projet

## Résultats

- ✓ Selon leurs souhaits, 2 collaborateurs sont à temps partiel aménagé.

- ✓ 10 collaborateurs profitent de la pause méridienne pour pratiquer une activité physique de 1 à 5 fois par semaine.

- ✓ 14 collaborateurs d'ERDIL utilisent le service de commande / livraison de pain

- ✓ Concernant le projet de construction de nouveaux locaux, une quarantaine de suggestions ont été formulées par les collaborateurs d'ERDIL.

- ✓ Les maquettes des futurs locaux ont été dévoilées lors de la réunion corporative de décembre. Celles-ci ont été appréciées à l'unanimité.

# POLITIQUE SOCIALE > 2. Recruter à bon escient

## Objectifs

ERDIL a toujours encouragé la diversité et l'égalité des chances depuis treize ans. Toutes les candidatures que nous avons reçues ont été traitées avec respect et sans aucune discrimination.

ERDIL a aussi encouragé la mixité depuis sa création sans en faire un objectif, mais de manière naturelle.

La valorisation du bien-être des collaborateurs s'observe notamment par un très faible taux de turnover depuis douze ans.

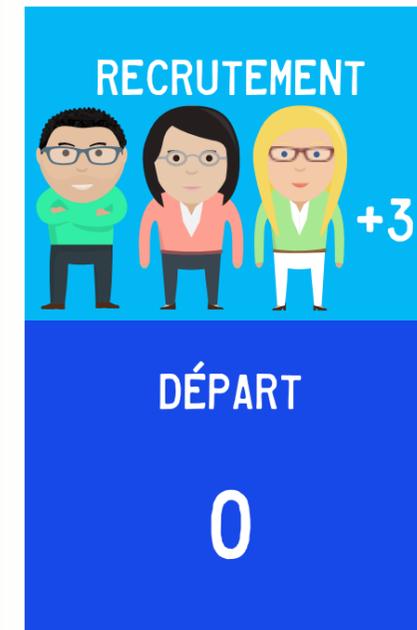
À travers notre activité, nous sommes également heureux de compter des équipes multilingues et multiculturelles avec la présence de collaborateurs issus de différents pays (France, Irlande, Pologne, Finlande, Taïwan, Ukraine...).

## Mesures et Actions

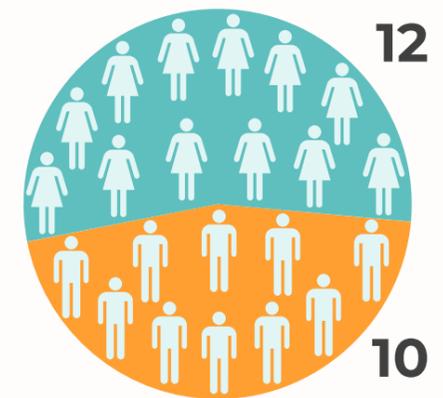
Chaque semaine, l'équipe de management fait le point sur les évolutions et les perspectives. Ceci permet notamment d'anticiper les besoins en matière de recrutements linguistique et/ou informatique sur le court, moyen et long terme.

## Résultats

- ✓ En 2019, ERDIL a renforcé ses équipes linguistique et informatique avec trois nouveaux collaborateurs.
- ✓ Le turnover a été nul.



Répartition de l'effectif :



# **POLITIQUE SOCIALE > 3. Accompagner le collaborateur dans l'évolution de sa carrière**

## **Objectifs**

Notre objectif est d'accompagner le développement de chacun de nos collaborateurs.

Par exemple, les différents collaborateurs évoluant au sein de l'équipe linguistique ont l'opportunité, selon leurs compétences et leurs aspirations, d'évoluer vers des tâches avec des responsabilités sur la gestion de projet de plus en plus élevées.

Nous souhaitons également développer la communication autour des opportunités de formations.

## **Mesures et Actions**

Tous les ans un entretien individuel permet de formaliser le suivi de chacun. Les thèmes abordés sont variés et ouverts : compétences, autonomie, organisation, communication, relations internes et externes, rémunération...

En 2019, plusieurs formations ont été soutenues par ERDIL, notamment des formations dans la pratique de langues étrangères (anglais, arabe) et en matière de sécurité (suivi du MOOC de l'ANSSI, voir la partie 5. *Respecter les individus et bien gérer les données personnelles plus de détail*)

## **Résultats**

✓ Les souhaits d'évolution du poste de chaque collaborateur sont étudiés afin de répondre au mieux aux attentes et aspirations en matière de carrière.

✓ En 2019, 238 heures de formation ont été suivies par les collaborateurs d'ERDIL.

# POLITIQUE SOCIALE > 4. Être transparent et garantir une bonne communication

## Objectifs

Chez ERDIL, nous développons un esprit de responsabilités partagées et peu hiérarchique. Avec deux niveaux hiérarchiques, la pyramide décisionnelle et organisationnelle est très courte. La prise de décisions, la responsabilité et l'action de chacun sont ainsi facilitées.

Nous mettons régulièrement en avant les points positifs et talents qui font la force de l'entreprise et ce en interne mais également dans notre communication externe.

## Mesures et Actions

La communication interne s'effectue de manière régulière et transparente : les collaborateurs d'ERDIL sont tenus informés lors de moments en commun (pauses café, réunions de suivi général...).

Une réunion « corporate » permet chaque semestre de présenter l'évolution d'ERDIL et des principaux indicateurs de son activité : collaborateurs, chiffre d'affaires / charges / résultats, réalisations par rapport aux objectifs de l'année...

Quelques semaines après l'arrivée d'une nouvelle recrue au sein de nos équipes, nous proposons de réaliser un portrait collaborateur qui est ensuite publié sur notre blog.

## Résultats

### Les Portraits d'ERDIL : Ibrahim



Ils et elles sont la force d'ERDIL... Sérieux dans leur travail (évidemment), ils sont aussi pleins de bonne humeur et souvent de bon humour ! Il est temps de (re)partir à la rencontre des collaborateurs d'ERDIL et d'Ibrahim nouveau venu... [Lire l'article](#)

- ✓ Une rubrique dédiée à la présentation des différents collaborateurs sur notre blog permet de découvrir leurs parcours.

# POLITIQUE SOCIALE > 5. Respecter les individus et bien gérer les données personnelles

## Objectifs

Avant l'arrivée du RGPD, ERDIL se conformait déjà à la loi Informatique et Libertés et était particulièrement attentive au respect de la confidentialité, de la vie privée et de la sécurité des données confiées. Le recrutement d'un Directeur Technique Informatique particulièrement sensible à ces thématiques, ainsi que l'implication de tous les collaborateurs, ont permis à ERDIL d'acquérir une réelle maturité et expertise sur tous ces sujets.

Le comité RGPD (sous la supervision du DPO d'ERDIL et avec une forte implication de la Direction) se réunit régulièrement pour faire le bilan des actions RGPD ainsi qu'identifier les initiatives à mener.

## Mesures et Actions

Pour les raisons précitées, et dans le cadre de notre devoir de conseil auprès de nos clients, nous examinons toutes les données qui nous sont confiées. Nous indiquons ainsi toute présence de données personnelles superflues, nos traitements ne nécessitant pas ce type de données.

Nous organisons des formations internes et externes (intervention de la DGSI, par exemple) destinées à tous les collaborateurs sur les thématiques du RGPD et de la sécurité de l'information. Ceux-ci sont aussi régulièrement sensibilisés aux actualités et évolutions sur ces sujets.

Au niveau de la sécurité, ERDIL dispose de plans de continuité et de reprise de l'activité (PCA/PRA). Ils décrivent les mesures adaptées pour réduire les risques et y faire face, le cas échéant.

Les concepts de *privacy / security by design* sont intégrés dans les processus de conception des solutions d'ERDIL.

## Résultats

De nombreuses procédures d'entreprise existantes ont été mises à jour et de nouvelles ont été implémentées pour renforcer continuellement la conformité d'ERDIL, notamment :

- ✓ Purge annuelle de toutes les sources (fichiers, analyses, verbatim, bases de données, sauvegardes..) contenant des données personnelles, entérinée par un procès verbal de notre DPO.
- ✓ Renforcement de la sécurité de l'information : suivi du MOOC ANSSI par l'ensemble des collaborateurs ERDIL, durcissement de la politique des mots de passe...
- ✓ Confirmation et approfondissement de la compréhension du DPO sur des aspects spécifiques du RGPD avec l'aide d'un intervenant externe (stagiaire juridique).

## ENVIRONNEMENT



7. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

# POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE > 1. Se mobiliser pour des déplacements raisonnés

## Objectifs

Concernant les déplacements domicile-travail, ERDIL est implantée dans une zone d'activité facilement accessible à tout type de moyens de transport.

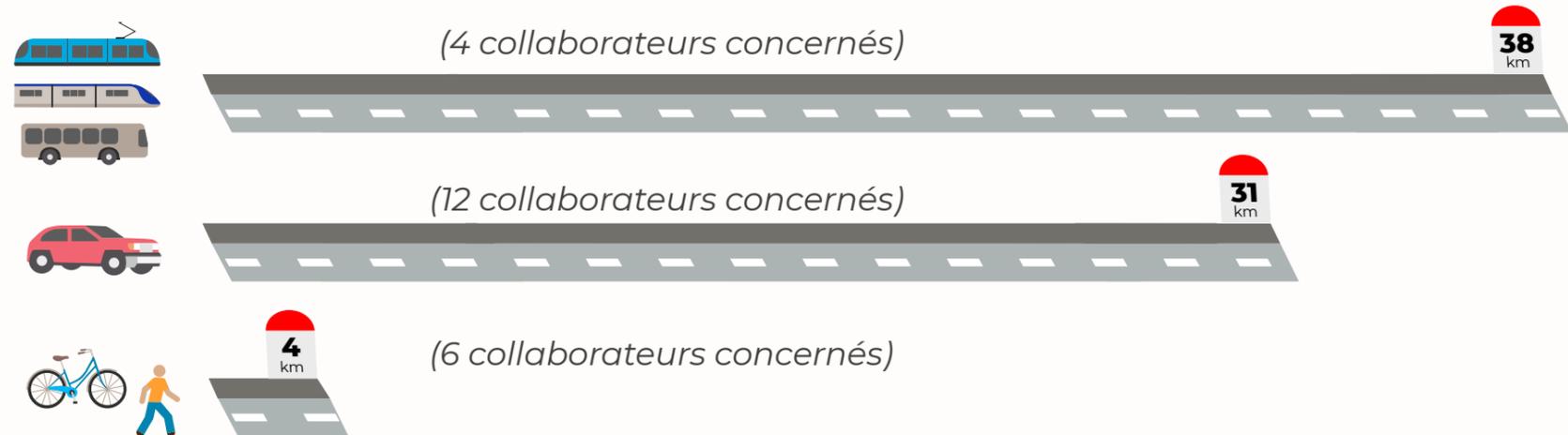
Chez ERDIL, l'utilisation des transports en commun est promue pour les déplacements professionnels. Le recours aux taxis est autorisé uniquement sous certaines conditions (heures matinales ou tardives, risque de retard au rendez-vous, bagages encombrants...). Les déplacements se font quasi-exclusivement en transports en commun (TGV de Besançon à Paris puis Métro-RER de la Gare de Lyon au lieu de rendez-vous).

## Mesures et Actions

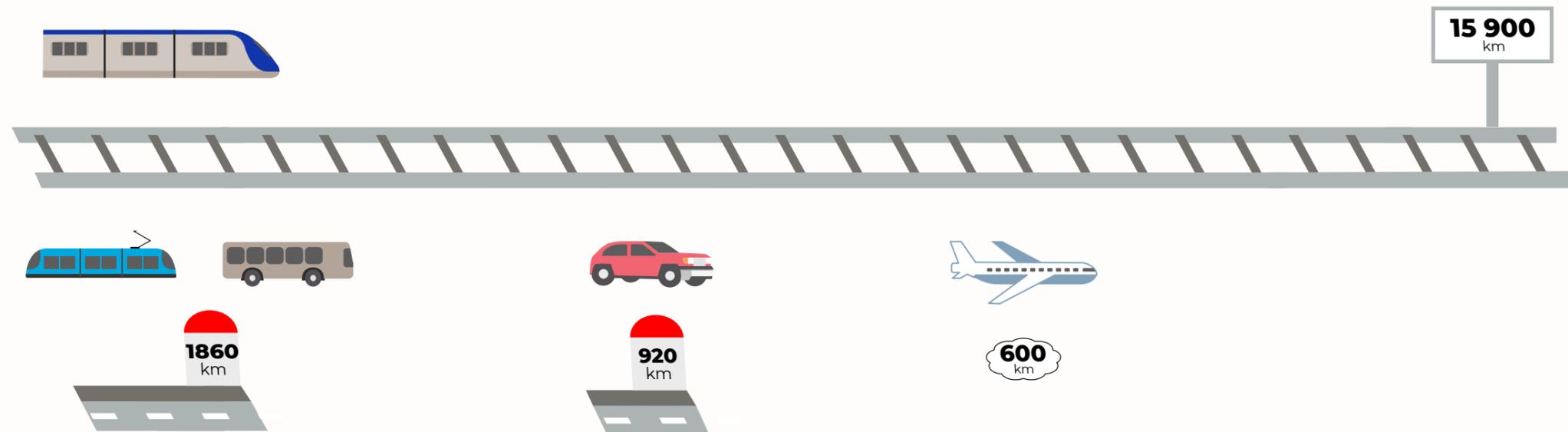
Nous essayons également de limiter les déplacements professionnels. Nous préconisons ainsi les téléconférences lorsque cela est possible.

## Résultats

✓ Sur 2019, nombre de kilomètres quotidiens parcourus lors des **déplacements domicile-travail** (moyenne sur l'ensemble des collaborateurs d'ERDIL) :



✓ Sur 2019, nombre total de kilomètres parcourus lors des **déplacements professionnels** :



✓ Environ 70 heures de téléconférences ont été faites en 2019, ce qui a permis d'éviter 47 déplacements professionnels.

# POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE > 2. Consommer le papier de manière économe

## Objectifs

ERDIL s'applique à limiter son impact environnemental, en optimisant l'empreinte de son fonctionnement interne.

Les principaux postes d'émission d'ERDIL sont liés à l'utilisation du matériel informatique, aux déplacements professionnels et à l'utilisation d'électricité et de papier.

## Mesures et Actions

Les collaborateurs sont sensibilisés à l'économie de papier dès leur arrivée chez ERDIL. Les impressions sont notamment paramétrées par défaut en « mode économique ».

Nous essayons, lorsque cela est possible, d'envoyer nos factures au format électronique. De plus en plus de nos clients acceptent de recevoir et traiter les factures de cette façon. Cela réduit la consommation papier et l'empreinte carbone d'un envoi postal.

## Résultats

✓ En 2019, la consommation de papier pour le fonctionnement interne (en équivalent feuilles A4) est estimée à 300 feuilles / mois soit 3 600 feuilles pour l'année. *(contre 500 feuilles / mois, soit environ 6 000 feuilles consommées en 2018).*

✓ En 2019, 81% des factures envoyées l'ont été par courriel *(contre 70% en 2018).*

# POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE > 3. Maîtriser les consommations d'énergie

## Objectifs

L'électricité, à l'usage des collaborateurs (climatisation, éclairage, cuisine, téléphonie) et des outils informatiques (serveurs, postes, écrans, réseau) est la principale source de consommation énergétique d'ERDIL.

La transformation digitale implique d'être vigilant sur la consommation énergétique des datacenters. ERDIL confie cette partie d'hébergement à NERIM, un des acteurs majeurs en France. En 2018, nous avons visité les infrastructures de notre hébergeur pour obtenir davantage d'informations sur ces problématiques ainsi que celles relatives à la sécurité.

Une attention particulière est également portée sur l'aspect "énergivore" de notre activité pour le bâtiment où déménagera ERDIL (prévision pour 2021).

## Mesures et Actions

Afin de limiter la consommation, la mutualisation (notamment la virtualisation) est largement utilisée, non seulement sur les serveurs mais aussi sur les systèmes de stockage et les réseaux d'ERDIL. Cette technique permet de séparer les services informatiques des systèmes physiques qui les fournissent. Ainsi, un même serveur physique est utilisé pour plusieurs projets tout en assurant le cloisonnement de chacun.

Nous étudions attentivement les différentes solutions pour réduire la consommation électrique pour nos futurs locaux, notamment sur l'éclairage, le chauffage et les serveurs : détecteurs de présence, ampoules LED, façades vitrées pour diminuer le besoin en lumière artificielle, système d'air conditionné performant...

## Résultats

✓ En 2019, la consommation d'électricité a été de 24 565 kWh pour 22 collaborateurs, soit 1 116 kWh / collaborateur / an.



✓ Le critère "énergie" a été un des critères principaux du cahier des charges pour choisir le constructeur de notre futur bâtiment.

# POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE > 4. Gérer efficacement les déchets

## Objectifs

Le tri des déchets est en place chez ERDIL depuis toujours et chacun s'attache à le pratiquer au quotidien, notamment lors de la pause déjeuner dans les locaux, à laquelle prennent part deux tiers des collaborateurs d'ERDIL.

ERDIL commande du café et du thé à un fournisseur externe pour l'ensemble de ses collaborateurs et dispose d'une machine sans dosette. Nous étudions d'ailleurs comment réduire le poids résultant du marc de café.

## Mesures et Actions

Lors de ses événements internes, ERDIL utilise sa vaisselle en faïence pour éviter l'utilisation de vaisselle à usage unique.

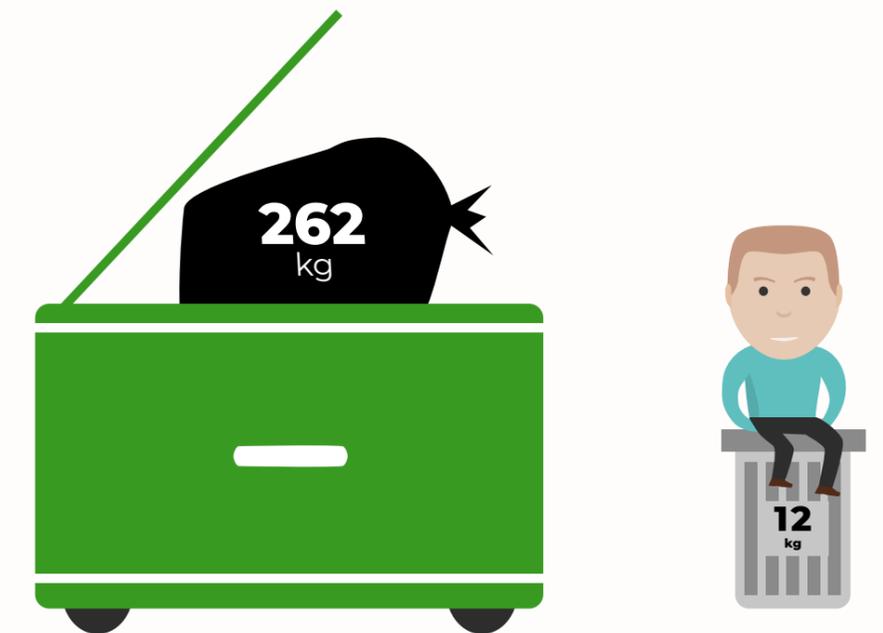
Nous avons stoppé l'utilisation de gobelets en plastique. Une fontaine à eau est disponible au sein des locaux et chaque collaborateur est incité à utiliser sa tasse offerte par la société ou des verres (en verre) mis à disposition.

En 2019, nous nous sommes engagés à ce que l'ensemble du café et du thé fourni et consommé au sein d'ERDIL soit équitable ou bio/équitable.

100% du matériel obsolète est donné à des associations ou aux collaborateurs (après effacement sécurisé de toutes données) et le matériel défectueux est déposé en déchetterie.

## Résultats

✓ En 2019, 262 kg de déchets ont été produits au sein d'ERDIL, soit 12 kg par collaborateurs. *(contre 307 kg, soit 15 kg par collaborateurs en 2018).*



✓ Sensibilisation de notre fournisseur de thé / café pour l'inciter à diversifier sa gamme bio-équitable.

## LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion et les pots-de-vin

# POLITIQUE SOCIÉTALE

## Objectifs

La bonne santé financière est évidemment un des objectifs d'ERDIL. Depuis 2014, ERDIL n'a plus aucun investisseur au capital, ce qui lui permet d'être totalement autonome dans sa gestion de l'entreprise. La croissance d'ERDIL est maîtrisée. Les objectifs ne sont pas fixés par des financeurs à la recherche de dividendes.

## Mesures et Actions

ERDIL connaît aujourd'hui une excellente santé financière. Ses comptes sont sains et sont notamment vérifiés et certifiés chaque année par une Commissaire aux Comptes, même si ERDIL n'y est pas tenue légalement.

Depuis toujours, les bénéfices perçus par ERDIL sont soit réinvestis dans l'activité de la société (R&D, matériel, vie de l'entreprise...) soit distribués aux collaborateurs.

Nous avons aussi souhaité mettre en place un système de dons à des organismes et fondations utiles au fonctionnement d'ERDIL (logiciels libres, services libres...). Une consultation auprès de l'ensemble des collaborateurs d'ERDIL a été effectuée afin de proposer puis choisir les organismes à soutenir.

Nous réfléchissons également à prévoir un montant maximum pour les cadeaux d'affaires que nous adressons à nos clients, futurs clients, partenaires ou fournisseurs.

## Résultats

- ✓ Les finances d'ERDIL sont saines depuis 13 ans.
- ✓ ERDIL est en permanence à jour dans le règlement de ses factures avec ses partenaires ou fournisseurs, dans le versement de ses cotisations sociales, et celui des salaires de ses collaborateurs.
- ✓ Le ou les organismes à soutenir retenus seront annoncés en 2020 et le don sera effectué au cours de l'année.



+33 3 81 25 29 86



[commercial@erdil.fr](mailto:commercial@erdil.fr)



6 rue Sophie Germain  
25 000 Besançon



[@erdil\\_sa](https://twitter.com/erdil_sa)



[ERDIL](https://www.linkedin.com/company/erdil)