

# JS TECHNOLOGY

2024/2025



## CHARTER RSE



« PLUS QU'UNE NÉCESSITÉ, UN ÉTAT D'ESPRIT »

## « Plus qu'une nécessité, un état d'esprit »

Fort de mon histoire personnel et des valeurs transmises par mes parents, c'est tout naturellement que j'ai inscrit mon entreprise, dès sa création dans une démarche responsable et respectueuse de l'environnement. JS Technology œuvre au quotidien auprès de ses clients dans une démarche qui se veut sincère et transparente. Petit chez les grands comme nous aimons à nous qualifier, artisans du numérique, mais surtout acteurs du changement. Dans un monde saturé de promesses creuses, nous choisissons l'engagement réel. Pas parce que c'est tendance. Parce que c'est vital !

Chez nous, la responsabilité n'est pas une annexe - c'est le moteur et la garantie absolue de la qualité vécue et délivrée par l'ensemble de nos collaborateurs.



*Joseph Gaouma*

## 1 Introduction

- Présentation de l'entreprise (mission, valeurs fondamentales)
  - Pourquoi une charte RSE ? Objectifs et vision à long terme
  - Contexte légal et social (références aux normes comme ISO 26000, Pacte mondial, etc.)
- 

## 2 Engagements environnementaux

- Réduction de l'empreinte carbone (transports, énergie, déchets...)
  - Politique d'achat responsable (fournisseurs éco-certifiés, circuits courts...)
- 

## 3 Engagements sociaux

- Conditions de travail (sécurité, bien-être, inclusion...)
  - Diversité et égalité des chances (non-discrimination, équité salariale)
  - Développement des compétences et formation continue
- 

## 4 Engagements sociétaux

- Implication dans la communauté locale (soutien aux associations, mécénat...)
  - Transparence et dialogue avec les parties prenantes
  - Respect des droits humains et lutte contre la corruption
- 

## 5 Gouvernance RSE

- Méthode de pilotage (indicateurs, audits, comités...)
  - Personnes en charge et rôles définis
  - Stratégie d'amélioration continue
- 

## 6 Mise en œuvre et suivi

- Plan d'action concret avec échéances
- Suivi annuel des engagements et communication des résultats
- Mécanismes de révision et d'ajustement de la charte

# 1

## Notre entreprise

### Qui sommes-nous ?

Entreprise indépendante, JS Technology, délivre depuis 16 ans une expertise forte et reconnue. Infrastructures IP, Communications Unifiées, Sécurité, ou encore Services Managés, JS Technology, c'est l'assurance de rendre votre entreprise plus agile quelque soit votre domaine d'activité.



### En route vers la certification ISO 9001 et 14001

Depuis sa création, JS-Technology ne cesse d'évoluer. Tout en inscrivant la satisfaction client au cœur de son projet d'Entreprise Responsable, JS-Technology se réinvente pour mieux anticiper les besoins du monde de demain.

La croissance et la pérennité de l'entreprise dépendent de la satisfaction des clients, des compétences des femmes et des hommes qui la composent et de la bonne tenue de nos résultats économiques.

Conscients de notre responsabilité sociétale, nous voulons assurer durablement la performance de nos prestations chez les clients et de nos propres organisations. Cette démarche s'appuie sur les fondamentaux du management Qualité Sécurité Environnement de l'entreprise.

JS-Technology à travers toutes ses filiales et ses activités, poursuit une démarche d'amélioration continue autour de 3 axes et 7 engagements clairement identifiés dont nous sommes les acteurs et les représentants.

#### **Accroître la satisfaction de nos clients en :**

- Développant notre capacité d'écoute et de conseil
- Bâtissant un partenariat durable avec notre chaîne de valeur

#### **Optimiser notre fonctionnement et nos services en :**

- Améliorant l'efficacité de nos processus
- Déployant un système de management intégré répondant aux exigences des normes ISO 9001:2015 et 14001:2015

#### **Limiter et prévenir les impacts environnementaux de nos activités en :**

- Favorisant le recyclage des déchets générés par notre activité
- Diminuant notre empreinte carbone
- Développant la commercialisation de solutions et matériels respectueux de l'environnement

#### **Pour mener à bien cette politique, je m'engage à :**

- conformer le groupe aux exigences légales et autres,
- donner les moyens adéquats au niveau humain, technique et financier

# Pourquoi mettre en place une charte RSE ?

**C'est bien plus qu'un document : c'est un engagement affiché, un cap stratégique et une déclaration d'identité. Pour quelles raisons et objectifs à long terme:**

## Nos Objectifs

- **Formaliser l'engagement** : rendre visible, lisible et assumé notre positionnement responsable.
- **Fédérer les parties prenantes** : collaborateurs, clients, partenaires, fournisseurs pour créer du sens et de la cohérence.
- **Structurer notre action** : définir nos priorités, fixer les indicateurs, guider nos décisions.
- **Accroître et assoir notre crédibilité** : valoriser notre image, se différencier dans un secteur concurrentiel et énergivore.
- **Encourager la transparence** : être franc et sincère sur nos pratiques sociales, environnementales et économiques.

## Notre Vision à long terme

- **Modifier notre ADN en s'inscrivant dans une culture durable** : Intégrer la RSE comme réflexe quotidien, pas comme contrainte ponctuelle.
- **Innover de manière responsable** : Encourager la tech éthique et le design low-impact pour offrir toujours plus solutions respectueuses de l'environnement.
- **Attirer les talents, convaincre les clients et partenaires** : Ceux qui veulent s'engager avec une entreprise alignée sur nos valeurs.
- **Contribuer positivement à notre écosystème** : Notre impact doit dépasser notre activité propre.
- **Préparer l'avenir** : Anticiper les évolutions réglementaires, sociétales et environnementales.

 **Pour résumer**, notre charte RSE ne fige pas, elle oriente. C'est une boussole vivante qui nous aide à aligner notre business avec notre conscience, et à avancer sans renoncer à l'audace.

# Contexte légal et social (références aux normes comme ISO 26000, Pacte mondial.)

En matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), le contexte légal et social repose sur un ensemble de normes, engagements volontaires et réglementations qui guident les entreprises vers des pratiques durables, éthiques et responsables. Voici un aperçu structuré des principaux cadres de référence :

## Contexte légal de la RSE

**En France et en Europe, plusieurs lois encadrent la RSE :**

- **Loi NRE (2001)** : impose aux sociétés cotées de publier des informations sociales et environnementales dans leur rapport annuel.
- **Grenelle II (2010)** : élargit les obligations de reporting extra-financier à certaines entreprises.
- **Déclaration de performance extra-financière (DPEF)** : obligatoire pour les grandes entreprises, elle remplace le reporting RSE depuis 2017.
- **Directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)** : entrée en vigueur en 2024, elle renforce les obligations de transparence pour les entreprises européennes sur les enjeux ESG (Environnement, Social, Gouvernance).

## Cadre normatif et volontaire

### ◆ ISO 26000

Norme internationale publiée en 2010.

Fournit des lignes directrices (non certifiables) pour intégrer la RSE dans les pratiques organisationnelles.

Repose sur 7 principes : responsabilité, transparence, comportement éthique, respect des parties prenantes, légalité, normes internationales, droits de l'homme<sup>2</sup>.

Couvre 7 domaines : gouvernance, droits humains, relations et conditions de travail, environnement, loyauté des pratiques, questions relatives aux consommateurs, communautés et développement local.

### ◆ Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact)

Initiative volontaire lancée en 2000.

Encourage les entreprises à adopter 10 principes universels dans les domaines des droits humains, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Aligné avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU.

## Contexte social

Pression des parties prenantes : consommateurs, investisseurs, salariés et ONG exigent plus de transparence et d'engagement.

Évolution des attentes sociétales : les entreprises sont perçues comme des acteurs clés dans la lutte contre les inégalités, le changement climatique et les crises sociales.

Montée des labels et certifications : comme B Corp, Ecocert, ou ISO 14001, qui attestent des engagements RSE.

## 2 Engagements Environnementaux

Consciente de son rôle dans la préservation de la planète, JS Technology s'engage à intégrer le respect de l'environnement au cœur de sa stratégie. Cet engagement se traduit par des actions concrètes visant à limiter notre impact écologique et à promouvoir une économie plus durable.



### Réduction de notre empreinte carbone

- Optimisation de nos consommations énergétiques (bâtiments, équipements, éclairage...)
- Favorisation des mobilités douces et incitation au télétravail
- Investissement dans des solutions bas-carbone et renouvelables



### Gestion responsable des ressources et des déchets

- Réduction du gaspillage par une politique de tri et de recyclage renforcée
- Utilisation de matières premières recyclées ou certifiées
- Dématérialisation des documents et limitation de l'usage du papier



### Approvisionnement durable

- Sélection de fournisseurs engagés dans des démarches éco-responsables
- Priorité aux circuits courts et aux fournisseurs de proximité
- Intégration de critères environnementaux dans nos appels d'offres

## Engagements environnementaux

### Réduction de l'empreinte carbone (transports, énergie, déchets...)

La réduction de l'empreinte carbone est un levier stratégique majeur dans toute démarche RSE. Elle permet à l'entreprise de limiter son impact environnemental tout en répondant aux attentes croissantes des parties prenantes (clients, salariés, investisseurs, pouvoirs publics).

## Réduction de l'empreinte carbone en RSE : les leviers clés

### Transports et mobilité durable

- **Optimisation des flux logistiques** : réduction des trajets inutiles, mutualisation des livraisons.
- **Flotte de véhicules propres** : adoption de véhicules électriques, hybrides ou au biogaz.
- **Mobilité douce pour les collaborateurs** : incitation au vélo, covoiturage, télétravail, transports en commun.
- **Choix de fournisseurs locaux** : réduction des distances parcourues pour l'approvisionnement

### Énergie et efficacité énergétique

- **Audit énergétique** : identification des postes de consommation et des pertes.
- **Sobriété énergétique** : extinction automatique des équipements, régulation du chauffage et de la climatisation.
- **Modernisation des équipements** : remplacement des machines énergivores par des modèles basse consommation.

### Gestion des déchets

- **Réduction à la source** : limitation des emballages, choix de matériaux durables.
- **Tri et recyclage** : mise en place de filières internes ou partenariats avec des acteurs spécialisés.
- **Sensibilisation des équipes** : formation aux écogestes et à la gestion responsable des ressources.

## Pourquoi c'est stratégique ?

- **Conformité réglementaire** : anticipation des obligations légales (ex. : CSRD en Europe).
- **Réduction des coûts** : économies d'énergie, optimisation des ressources.
- **Image de marque** : valorisation auprès des clients et des talents.
- **Accès à des financements verts** : attractivité pour les investisseurs responsables.
- **Politique d'achat responsable** (fournisseurs éco-certifiés, circuits courts...)

## Objectifs généraux

- Réduire l'impact environnemental des achats.
- Favoriser les fournisseurs engagés dans des pratiques durables.
- Soutenir l'économie locale et les circuits courts.
- Intégrer des critères sociaux, éthiques et environnementaux dans les décisions d'achat.

## Principes clés



### Choix de fournisseurs éco-certifiés

- Priorité aux fournisseurs certifiés ISO 14001 (management environnemental), ISO 26000 (responsabilité sociétale), Ecocert, FSC, PEFC, etc.
- Intégration de clauses RSE dans les contrats et appels d'offres.



### Promotion des circuits courts

- Approvisionnement local ou régional pour limiter les émissions liées au transport.
- Réduction des intermédiaires pour favoriser la traçabilité et la transparence.



### Réduction de l'impact environnemental

- Sélection de produits durables, recyclés ou recyclables.
- Limitation des emballages et des produits à usage unique.
- Privilégier les matériaux à faible empreinte carbone.

# 3 Engagements Sociaux

JS Technology place l'humain au cœur de son organisation. Nous nous engageons à créer un environnement de travail inclusif, équitable et stimulant, où chacun peut s'épanouir et contribuer pleinement à notre projet collectif.



## Diversité et inclusion

- Rejet de toute forme de discrimination (âge, genre, origine, handicap...)
- Engagement pour l'égalité des chances et la parité
- Recrutement et gestion des talents fondés sur les compétences et les potentiels



## Développement des compétences

- Plan de formation continue adapté aux besoins de chaque collaborateur
- Encouragement de la mobilité interne et des parcours professionnels évolutifs
- Valorisation de l'apprentissage collaboratif et du partage des savoirs



## Conditions de travail et bien-être

- Garantie d'un cadre de travail sain et sécurisé, conforme aux normes en vigueur
- Promotion du bien-être au travail (équilibre vie pro/perso, initiatives santé, ergonomie...)
- Dialogue social actif et écoute des collaborateurs



## **Politique RSE : Engagements sociaux**

Une politique RSE axée sur les engagements sociaux vise à améliorer les conditions humaines au sein de l'entreprise et dans son écosystème. Elle place l'humain au cœur de la stratégie, en valorisant l'inclusion, la qualité de vie au travail, l'équité et la solidarité.

### **Objectifs principaux**

- Favoriser le bien-être et la santé des collaborateurs.
- Promouvoir la diversité, l'égalité des chances et l'inclusion.
- Garantir des pratiques éthiques et respectueuses des droits humains.

## **Engagements envers les collaborateurs**



### **Qualité de vie au travail**

- Aménagement des horaires (flexibilité, télétravail).
- Prévention des risques psychosociaux.
- Espaces de travail ergonomiques et conviviaux.



### **Formation et développement**

- Accès à la formation continue pour tous.
- Programmes de montée en compétences et de reconversion.
- Encouragement à l'innovation et à l'initiative.



### **Égalité et inclusion**

- Politique de non-discrimination (genre, origine, handicap, âge...).
- Recrutement inclusif et équitable.
- Accompagnement des personnes en situation de handicap.

# 4 Engagements Sociétaux

Convaincue que sa responsabilité dépasse le cadre de son activité économique, JS Technology s'investit activement dans la vie de la société. Nous croyons que notre croissance doit s'accompagner d'un impact positif sur notre environnement humain, culturel et économique.



## Implication locale et solidarité

- Soutien à des initiatives locales (partenariats avec associations, mécénat, bénévolat)
- Promotion de l'économie locale à travers nos achats et collaborations



## Transparence et dialogue

- Communication claire et accessible sur nos activités et nos choix
- Mise en place de consultations régulières avec les parties prenantes
- Prise en compte des attentes des clients, collaborateurs et acteurs du territoire



## Respect des droits humains et éthique

- Engagement ferme contre toute forme de corruption ou abus
- Respect des normes internationales en matière de droits fondamentaux
- Vigilance dans notre chaîne de valeur (due diligence sur les fournisseurs et partenaires)

# Engagements sociétaux

Les engagements sociétaux dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) reflètent la volonté d'une entreprise de contribuer positivement à la société au-delà de ses obligations économiques. Ces engagements traduisent une posture active en faveur du bien commun, de la solidarité et du développement durable des territoires.

## Objectifs principaux

- Soutenir les causes sociales et environnementales.
- Favoriser l'inclusion et la solidarité.
- Créer de la valeur partagée avec les parties prenantes.

## Axes d'engagement



### Développement local

- Partenariats avec des associations ou collectivités territoriales.
- Soutien à l'emploi local via les circuits courts et les PME.
- Participation à des projets d'intérêt général (mobilité, éducation, culture...).



### Inclusion sociale

- Collaboration avec des structures de l'économie sociale et solidaire (ESS).
- Intégration de personnes éloignées de l'emploi (handicap, insertion, réinsertion).
- Actions de mécénat de compétences ou bénévolat d'entreprise.



### Éducation et sensibilisation

- Programmes de mentorat ou de tutorat pour les jeunes.
- Interventions dans les écoles ou universités sur les enjeux RSE.
- Soutien à la formation professionnelle et à l'apprentissage.



### Engagement environnemental communautaire

- Participation à des opérations locales de reforestation, nettoyage, biodiversité.
- Soutien à des ONG ou initiatives citoyennes pour la transition écologique.
- Organisation d'événements de sensibilisation (conférences, ateliers, forums).



### Suivi et transparence

- Mise en place d'indicateurs d'impact sociétal.
- Communication régulière sur les actions menées (rapport RSE, site web, réseaux sociaux).
- Évaluation des retombées sociales et territoriales des projets.

# 5 Gouvernance RSE

Afin de garantir la mise en œuvre efficace et le suivi rigoureux de nos engagements, JS Technology a mis en place une gouvernance dédiée à la Responsabilité Sociétale des Entreprises. Cette organisation vise à assurer la cohérence des actions, la transparence des résultats et l'implication de l'ensemble des parties prenantes.



## Pilotage et indicateurs

- Définition d'indicateurs clés de performance (KPI) pour chaque axe de la charte
- Organisation d'audits internes ou externes pour évaluer la démarche



## Instances et responsabilités

- Création d'un comité RSE pluridisciplinaire (direction, RH, opérationnels...)
- Désignation d'un référent RSE chargé de la coordination et de la sensibilisation
- Intégration de la RSE dans les instances décisionnelles de l'entreprise



## Amélioration continue

- Révision annuelle de la charte et des objectifs en concertation avec les équipes
- Veille réglementaire et mise à jour selon les évolutions sociétales et environnementales

## KPI pour les services informatiques



### Performance opérationnelle

- **Disponibilité des services IT (%)** : taux de fonctionnement des systèmes critiques
- **Temps moyen de résolution (MTTR)** : délai moyen pour résoudre un incident
- **Nombre d'incidents par mois** : suivi de la stabilité des systèmes
- **Taux de résolution au premier contact (FCR)** : efficacité du support technique



### Efficacité des applications

- **Temps de réponse des applications** : rapidité d'accès aux services
- **Taux de disponibilité des applications SaaS** : fiabilité des outils cloud
- **Nombre de défaillances système** : indicateur de robustesse



### Gestion des coûts

- **Dépenses IT en % du budget total** : mesure de l'investissement technologique
- **Coût moyen par ticket de support** : suivi de l'efficacité du helpdesk

## KPI pour les télécommunications



### Réseau et infrastructure

- **Disponibilité du réseau (%)** : objectif souvent fixé à 99,9 %
- **Taux de perte de paquets** : indicateur de qualité de transmission
- **Débit moyen (Mbps)** : performance de la bande passante
- **Temps moyen d'activation d'un service** : efficacité du provisioning



### Qualité de service (QoS)

- **Taux d'appels interrompus (Drop Call Rate)** : fiabilité des communications
- **ASR (Answer-Seizure Ratio)** : taux d'appels effectivement connectés
- **Durée moyenne des appels (ACD)** : indicateur d'engagement client



### Expérience client

- **Score de satisfaction client (CSAT)** : basé sur des enquêtes
- **Net Promoter Score (NPS)** : propension des clients à recommander
- **Taux de churn (attrition)** : pourcentage de clients perdus



### Performance financière

- **Revenu moyen par utilisateur (ARPU)** : rentabilité par client
- **Coût d'acquisition client (CAC)** : efficacité marketing
- **Retour sur investissement (ROI)** : rentabilité des projets télécoms

## La gouvernance RSE vise à :

- Assurer la transparence des décisions et des actions.
- Impliquer les parties prenantes dans la stratégie de l'entreprise.
- Intégrer les enjeux sociaux, environnementaux et économiques dans la gouvernance d'entreprise.
- Garantir une reddition de comptes sur les engagements RSE.

## Mise en œuvre concrète



### Structures de gouvernance

- Création d'un comité RSE ou d'un comité éthique au sein du conseil d'administration.
- Nomination d'un référent RSE ou d'un directeur du développement durable.
- Intégration de la RSE dans les instances stratégiques (CODIR, COMEX).



### Processus de décision

- Inclusion des enjeux RSE dans les décisions d'investissement, d'innovation ou de partenariat.
- Consultation régulière des parties prenantes internes et externes.
- Mise en place de politiques internes (charte éthique, politique d'achat responsable, etc.).



### Suivi et évaluation

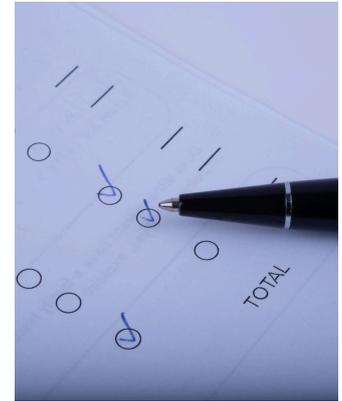
- Définition d'indicateurs RSE (KPI) pour mesurer les progrès.
- Publication d'un rapport RSE ou d'une déclaration de performance extra-financière.
- Audits internes et externes pour garantir la conformité et l'amélioration continue.

# 6



## Mise en œuvre et suivi

La mise en œuvre et le suivi d'une politique RSE sont essentiels pour garantir que les engagements d'une entreprise en matière de responsabilité sociétale ne restent pas théoriques, mais se traduisent par des actions concrètes, mesurables et durables.



## Mise en œuvre d'une politique RSE

### 1. 🔍 Diagnostic initial

- Identifier les enjeux RSE propres à l'entreprise (environnement, social, gouvernance).
- Réaliser une cartographie des parties prenantes (salariés, clients, fournisseurs, collectivités...).
- Évaluer les impacts actuels de l'entreprise (bilan carbone, conditions de travail, pratiques d'achat...).

### 2. 🎯 Définition des objectifs

Formuler des objectifs clairs, mesurables et alignés avec les 3 piliers RSE :

- **Environnemental** : réduction des émissions, gestion des déchets, énergies renouvelables.
- **Social** : qualité de vie au travail, inclusion, formation.
- **Sociétal** : engagement local, partenariats solidaires, mécénat.
- Prioriser les actions selon leur faisabilité et leur impact.

### 3. 📋 Élaboration du plan d'action

- Définir les actions concrètes à mettre en œuvre (ex. : installation de panneaux solaires, politique d'achat responsable, programme de mentorat).
- Mobiliser les équipes internes (ateliers, formations, ambassadeurs RSE).
- Intégrer la RSE dans les processus métiers (RH, achats, production, communication...).

# Suivi et pilotage de la politique RSE

## 1. Indicateurs de performance (KPI)

- Taux de recyclage, empreinte carbone, nombre d'heures de formation, diversité des recrutements...
- Suivi régulier via des tableaux de bord RSE.

## 2. Évaluation et audits

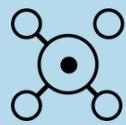
- Audits internes ou externes pour vérifier la conformité et l'efficacité des actions.
- Évaluation des fournisseurs et partenaires selon des critères RSE.

## 3. Communication et transparence

- Publication d'un rapport RSE ou d'une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF).
- Valorisation des résultats auprès des parties prenantes (site web, réseaux sociaux, événements).
- Reconnaissance via des labels (ISO 26000, B Corp, Ecocert...).

## 4. Amélioration continue

- Révision annuelle des objectifs et du plan d'action.
- Intégration des retours des parties prenantes.
- Veille réglementaire et benchmark des bonnes pratiques.



**JS** TECHNOLOGY

[WWW.JS-TECHNOLOGY.FR](http://WWW.JS-TECHNOLOGY.FR)

