julhiet sterwen

RAPPORT RSE GOUVERNANCE & BONNES PRATIQUES COMMERCIALES

Engagés pour nos clients, nos partenaires et pour l'ensemble de nos parties prenantes

2021-2022

Le préambule de Marc Sabatier

julhiet sterwen

Julhiet Sterwen, en tant qu'entreprise, se préoccupe bien sûr de sa croissance. Du fait de notre métier de **conseil en transformation et en innovation**, nous sommes attachés à celle de nos clients. Mais, pour nous, cela ne doit pas se faire à n'importe quel prix. C'est pour cela que nous prônons la **croissance durable**.

Ce que nous entendons par là ? Nous pensons à une croissance, bien sûr, qui résiste aux chocs, mais qui le fait en respectant quelques principes. Pour être durable, une croissance se doit notamment de:

- Respecter et développer l'écosystème et le marché dans lesquels elle se construit ;
- Traiter les collaborateurs et les clients avec le même respect, et tout faire dans leur intérêt ;
- Accompagner au mieux toutes ses parties prenantes, la Société dans son ensemble, et en particulier les plus fragiles ;
- Veiller à un juste partage de la valeur ;
- Considérer de manière réflexe l'environnement, sa protection et son développement, dans toutes ses actions.

C'est ce que nous nous attachons à faire, au quotidien, chez Julhiet Sterwen. Nous avons baptisé cet engagement qui nous anime depuis de nombreuses années **« Consulting for Good ».**

Découvrez-en les aspects Gouvernance et Bonnes pratiques commerciales dans ce Rapport spécifiquement dédié à ces sujets, à travers politiques, actions et indicateurs, inscrits dans la perspective des **Objectifs de Développement Durable (ODD).**

Bonne lecture !

Marc Sabatier, Président et fondateur de Julhiet Sterwen

CONSULTING FOR GOOD

julhiet sterwen

1

SOMMAIRE

1 NOS INDICATEURS

2 MODÈLE JULHIET STERWEN

3 ETHIQUE ET LUTTE ANTI-CORRUPTION

4 RGPD

5 SUIVI CLIENT

6 CONTRÔLE INTERNE

7 ACHATS RESPONSABLES

Audit et évaluation

Parce qu'il est difficile de trouver son chemin dans le domaine du développement durable, nous avons fait le choix de nous appuyer sur des structures capables de nous accompagner sur cette voie.

Afnor

Cette année, Julhiet Sterwen a été évalué par l'AFNOR pour sa démarche RSE. Nous avons obtenu une note de **72/100**.

PRESTATAIRE ÉVALUÉ
RSE
AFNOR CERTIFICATION

PLATINUM Top 1%
2020
ecovadis
Sustainability Rating

73/100
99th percentile

Ecovadis

Chaque année, nous faisons évaluer nos actions et nos politiques par Ecovadis, organisme indépendant. Pour l'exercice 2020-2021, Julhiet Sterwen a à nouveau décroché la médaille platine (parmi les 1% d'entreprises les mieux notées par Ecovadis)

.

Pacte Mondial

Depuis une douzaine d'années, Julhiet Sterwen est signataire du Pacte Mondial de l'ONU. A ce titre, l'entreprise publie chaque année un rapport sur le progrès, faisant le point sur les nouvelles actions menées, au regard des objectifs de développement durables de l'ONU, et publié sur le site de ce dernier.

UN GLOBAL COMPACT
NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL

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.

Bilan des indicateurs ESG

Les nouvelles réglementations européennes vont exiger des entreprises, dans les années à venir, de publier un état de leurs principaux indicateurs ESG.

Julhiet Sterwen a pris les devants. Nous vous proposons, dans ces pages dédiées notamment aux aspects de gouvernance, un bilan des 10 indicateurs visés en Europe.
Certains de ces thèmes sont au cœur de nos actions. **Ils apparaissent en rose ci-dessous**.

- **Publication d'un rapport RSE** : oui, depuis 2017. Nous publions un rapport dédié au social & aux droits de l'Homme, un rapport sur l'environnement, et le troisième sur les sujets de gouvernance.
- **Reconnaissance par un ou plusieurs labels RSE** : non. En revanche, nous nous faisons régulièrement auditer (voir notre préambule).
- **Raison d'être dans les statuts** : en juillet 2021.
- **Société à mission** : en cours, suite à la modification des statuts.
- **Agrément ESUS** : non
- **Accord d'entreprise sur la Base de Données Economiques et Sociales (BDES)** : non
- **Existence d'un plan d'actions d'achats responsables** : non. En revanche, nous disposons une politique sur le sujet, et plusieurs actions sont mises en place.
- **Nombre d'administrateurs indépendants, Part variable dans la rémunération des dirigeants liée à des critères de performance de long terme ou de RSE, Nombre de réunions entre le conseil d'administration et le responsable de la RSE sur l'année passée** : ces points sont, pour nous, sans objet, compte-tenu du fait que nous n'avons pas de CA.

2

SOMMAIRE

1 NOS INDICATEURS

2 MODÈLE JULHIET STERWEN

3 ETHIQUE ET LUTTE ANTI-CORRUPTION

4 RGPD

5 SUIVI CLIENT

6 CONTRÔLE INTERNE

7 ACHATS RESPONSABLES

« Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous »

Pacte Mondial

Objectif de Développement Durable N°8

julhiet sterwen

La présente section est principalement axée sur cet objectif de développement durable.

Modèle Julhiet Sterwen

Pour être orientée client, une organisation doit être orientée collaborateurs.

Nous avons décliné ce principe à la lettre, à contre-pied des modèles classiques d'organisation. Nous avons ainsi créé **une organisation qui nous ressemble**. Elle s'articule autour de :

- 1 ambition
- 4 rôles clés
- 18 communautés d'expertise, auxquels les collaborateurs adhèrent librement
- 34 règles du jeu.

Chez Julhiet Sterwen, la **responsabilité** et le **bon sens** ont remplacé la hiérarchie et les budgets. L'**autonomie** et la **collaboration** ont remplacé le comité de direction. Les relations internes sont guidées par la **bienveillance**, le **parler-vrai**, et la **convivialité** Les bénéfices ? **Plaisir, agilité, et performance individuelle et collective**. Une manifestation concrète ? **Le CA et la rentabilité 2020** de Julhiet Sterwen sont similaires à ceux de 2019, là où le marché du conseil enregistre une lourde chute.

3

SOMMAIRE

1 NOS INDICATEURS

2 MODÈLE JULHIET STERWEN

3 ETHIQUE ET LUTTE ANTI-CORRUPTION

4 RGPD

5 SUIVI CLIENT

6 CONTRÔLE INTERNE

7 ACHATS RESPONSABLES

« Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous »

Pacte Mondial
Objectif de Développement Durable N°16

julhiet sterwen

La présente section est principalement axée sur cet objectif de développement durable.

Ethique professionnelle

L'éthique est un des fondamentaux du métier de conseil. Nous mettons un point d'honneur à mener nos activités avec transparence, honnêteté, intégrité, fiabilité et responsabilité.

Charte professionnelle

En tant qu'adhérents au Syntec / Consutl'in France, nous en suivons le code éthique, garant du respect des bonnes pratiques de la profession.

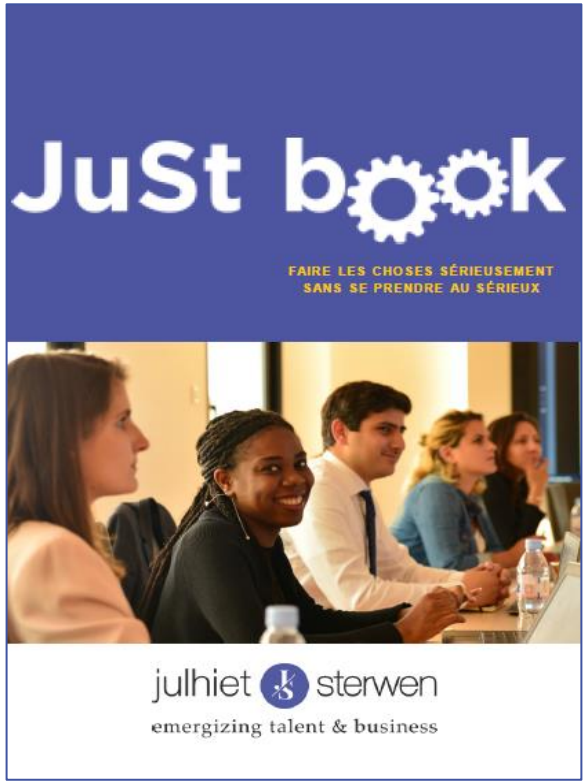
La Charte est d'ailleurs annexée à nos contrats de travail, et signée par nos nouveaux arrivants.

Guide interne

Un Guide, le *Just Book*, diffusé à tous les collaborateurs, pose les bases des **règles de conduite** que nous avons mises en place au sein du Groupe.

Il traite notamment des sujets d'éthique et de transparence.

Ce Guide est remis au format papier ou digital aux nouveaux arrivants, et disponible au format électronique sur notre réseau social d'entreprise.



Lutte anti-corruption

Des dispositifs clairs ont été mis en place pour nos permettre de lutter contre la corruption. Voici quelques exemples

Politique de distribution de cadeaux.

Nous attachons de l'importance à la convivialité et à la proximité avec nos clients. En revanche, dans le respect de la législation et des valeurs de Julhiet Sterwen, **nous ne pratiquons pas de politique de distribution de cadeaux.**

Politique de réception de cadeaux

De la même façon, nous demandons à nos collaborateurs, de porter leur attention sur le risque de corruption et **de n'accepter de recevoir des présents uniquement si** :

- Ils sont offerts comme une marque de satisfaction du client,
- Leur montant n'est pas déraisonnable,
- Aucune contrepartie n'est attendue en retour,
- Ils sont reçus en toute transparence.

Lutte anti-corruption

Des dispositifs clairs ont été mis en place pour nos permettre de lutter contre la corruption. Voici quelques exemples

Enregistrement des dépenses

Nous invitons également nos collaborateurs **à enregistrer les dépenses réalisées dans le cadre de la relation d'affaires** (ex : repas d'affaires) et faire valider leurs dépenses au préalable en fournissant l'ensemble des pièces justificatives des frais encourus.
Nous nous assurons que les repas d'affaires ne sont pas à destination de la famille, des proches ou amis de nos collaborateurs ou pour toute autre personne n'ayant pas de lien avec notre activité.

Conflit d'intérêt

Les collaborateurs sont sensibilisés à la notion de conflit d'intérêt. Ainsi, nous leur demandons, lorsque, dans l'exercice de leurs missions, ils prennent conscience de l'existence d'un conflit d'intérêts ou de l'existence d'une situation pouvant laisser penser qu'il existe un conflit d'intérêts les concernant ,d':alerter leur responsable hiérarchique

.

julhiet sterwen

4

SOMMAIRE

1 NOS INDICATEURS

2 MODÈLE JULHIET STERWEN

3 ETHIQUE ET LUTTE ANTI-CORRUPTION

4 RGPD

5 SUIVI CLIENT

6 CONTRÔLE INTERNE

7 ACHATS RESPONSABLES

« Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous »

Pacte Mondial
Objectif de Développement Durable N°16

julhiet sterwen

La présente section est principalement axée sur cet objectif de développement durable.

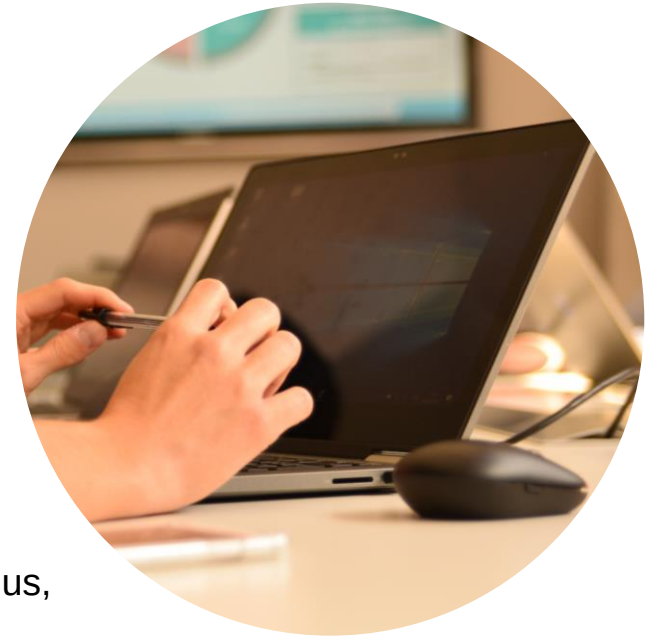
RGPD : notre politique et nos actions concrètes

Dès 2018, nous avons nommé un DPO (Data Protection Officer).

Politique RGPD

Notre DPO a mis en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour répondre aux exigences de la RGPD.
Cette politique, disponible sur simple demande, couvre notamment les aspects suivants :

- **Confidentialité** : contrôle d'accès physique, contrôle d'accès électronique, isolation, pseudonymisation,
- **Intégrité**: contrôle du transfert de données, contrôle de la saisie des données;
- **Disponibilité et résilience** : Contrôle de la disponibilité, Récupération/Reprise rapide
- **Procédures visant à tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité des mesures**: Gestion de la protection des données, Gestion et réponse aux incidents, Contrôle du Bon de commande ou de l'Accord



Site web

La protection des données est prise en compte sur notre site web pour tous, notamment pour les candidats, les collaborateurs et les visiteurs du site.

RGPD: sensibilisation des collaborateurs

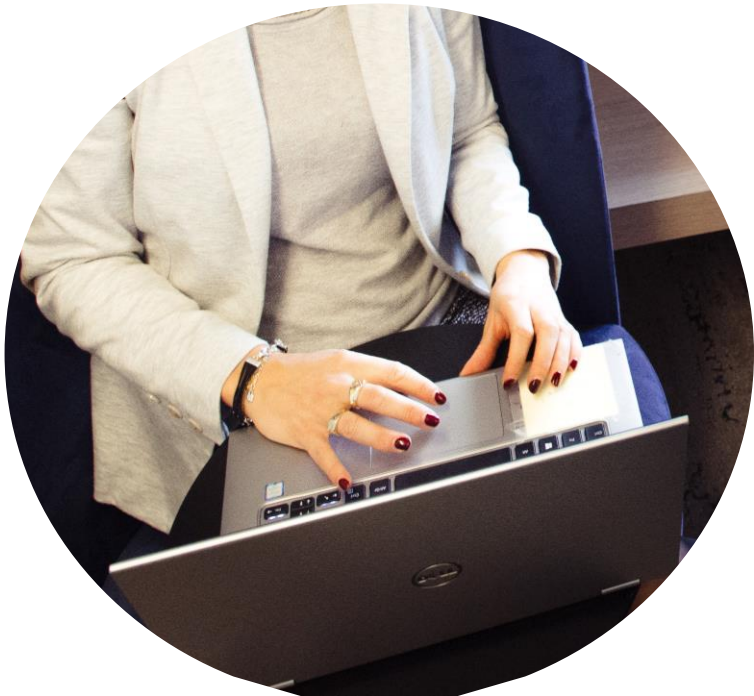
La première protection des données passe par la sensibilisation de ceux qui les manipulent.

Charte informatique

Julhiet Sterwen s’est doté d’une nouvelle charte informatique, diffusée à l’ensemble des collaborateurs. Elle a pour objectif de donner notamment des lignes de conduite sur le sujet de la sécurité des données. Elle est bien évidemment conforme aux dernières réglementations,
Elle fait partie intégrante de nos contrats de travail.

Campagne de sensibilisation

Un travail pédagogique a été mise en place auprès des consultants, avec des **séances de sensibilisation et des formations à la RGPD**.
Cette sensibilisation leur a permis de renforcer leur connaissance des enjeux et de l'importance du respect des données personnelles, notamment des données clients.



5

SOMMAIRE

1 NOS INDICATEURS

2 MODÈLE JULHIET STERWEN

3 ETHIQUE ET LUTTE ANTI-CORRUPTION

4 RGPD

5 SUIVI CLIENT

6 CONTRÔLE INTERNE

7 ACHATS RESPONSABLES

« Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous »

Pacte Mondial
Objectif de Développement Durable N°16

julhiet sterwen

La présente section est principalement axée sur cet objectif de développement durable.

Relation client : l’account manager, pivot de la relation

Un account manager gère chaque compte client.

L’account manager intervient en tant que **référent du compte et relais entre Julhiet-Sterwen et le client**. Celui-ci est donc en charge: :

- De la relation d’affaires de bout en bout
- Du suivi de la poursuite des objectifs de la prestation réalisée par les consultants
- Du traitement des réclamations client
- De la satisfaction client et de sa mesure.

Il est également le point de **contact unique avec le Département Achats du client** et ce sur l’ensemble des prestations du compte, notamment quand celui-ci est centralisé au niveau du Groupe. Dans ce cadre, il effectue des rencontres annuelles avec les personnes en charge des Achats.

Il **pilote également l’ensemble des actions de Julhiet-Sterwen dans le cadre de son référencement** auprès des différents comptes.

Enfin, il orchestre les outils clés, pour assurer la traçabilité et le suivi des documents contractuels et de mission, ainsi que la mesure de la relation client..

julhiet sterwen

6

SOMMAIRE

1 NOS INDICATEURS

2 MODÈLE JULHIET STERWEN

3 ETHIQUE ET LUTTE ANTI-CORRUPTION

4 RGPD

5 SUIVI CLIENT

6 CONTRÔLE INTERNE

7 ACHATS RESPONSABLES

« Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous »

Pacte Mondial
Objectif de Développement Durable N°16

julhiet sterwen

La présente section est principalement axée sur cet objectif de développement durable.

Contrôle interne : notre approche

Un dispositif de contrôle interne a été mis en place au sein de Julhiet Sterwen, appuyé sur une cartographie des risques..

Identifier, évaluer et maîtriser les risques

Garantir la maîtrise des risque par la Détection, l'analyse et la prévention des risques en mettant en place des plans d'actions afin de mitiger les risques

Optimiser les processus

Optimiser les processus existants et s'assurer de leur bonne application par les collaborateurs en charge de ces derniers

Respecter la réglementation en vigueur

Respecter la réglementation en vigueur (notamment loi n°2016-1691.).

Les **cartographie des risques de non-conformité et opérationnels du Groupe** permet aux organes de gouvernance de Julhiet Sterwen d'obtenir une vision globale des risques potentiels de non-conformité et opérationnels **pour ses activités critiques** *, ainsi que les contrôles en place visant à les atténuer. ; **une vision des risques majeurs** afin de prioriser les **plans d'actions** et prendre les décisions et mesures adéquates

julhiet sterwen

7

SOMMAIRE

1 NOS INDICATEURS

2 MODÈLE JULHIET STERWEN

3 ETHIQUE ET LUTTE ANTI-CORRUPTION

4 RGPD

5 SUIVI CLIENT

6 CONTRÔLE INTERNE

7 ACHATS RESPONSABLES

« Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous »

Pacte Mondial

Objectif de Développement Durable N°8

julhiet sterwen

La présente section est principalement axée sur cet objectif de développement durable.

Achats responsables : adhésion aux principes du Pacte Mondial

Nos contrats cadres comportent les 10 principes du Pacte Mondial.

Pour qu'un partenariat soit une réussite, il est important que les deux parties partagent des valeurs. Nous souhaitons par conséquent travailler avec des partenaires qui adhèrent, comme nous le faisons, aux principes du Pacte Mondial de l'ONU.

Pour nous en assurer, nous avons intégré à notre contrat-cadre les Dix Principes du Pacte Mondial. Il est nécessaire de les signer pour que le contrat-cadre soit validé. Et il n'est pas possible de travailler avec Julhiet Sterwen sans ce contrat-cadre. Cela nous assure donc d'une adhésion à 100% aux principes du Global Compact, de la part de nos partenaires.

Achats responsables : bien choisir nos partenaires

Nous intégrons, le plus souvent possible, une dimension écologique et sociétale dans le choix de nos partenaires, au quotidien.. Voici quelques exemples.

Des goodies verts, responsables… et utiles

A la demande des collaborateurs, nous essayons au maximum de distribuer des goodies ayant un lien direct avec l'environnement. Dernièrement, nous avons offert des gourdes, des couverts en métal pliables, des tote-bags et des carnets en « papier de pierre », issu des déchets de chantiers du BTP.
Nous travaillons avec **Weezea**; un choix à la fois utile et responsable.

Du recyclage éthique

Depuis 2017, nous faisons appel à Cèdre pour réaliser le **tri sélectif**. Au-delà du papier ou du plastique, nous récupérons les piles et les capsules de café, pour optimiser le recyclage.

Nous participons également au **tri des bouchons en plastique** au bénéfice de l'association « Les Bouchons d'Amour ». Les bénéfices liés à la vente des bouchons sont intégralement consacrés à l'achat de matériel pour des personnes en situation de handicap.

QUARANTE·SIX
Imprimez. Exprimez.

Un imprimeur résolument vert
Notre **imprimeur**, Quarante six, a été le premier à recevoir le label Imprim'Vert.

Depuis 2017, notre équipe nantaise fait désormais appel à un nouvel imprimeur, lui aussi détenteur du **label Imprim'vert**.

Collect'us

conibi
COLLECTE & RECYCLAGE

Du matériel informatique systématiquement recyclé

Pour recycler les toners et les cartouches d'encre, nous faisons appel à la société Conibi.

Concernant le **matériel informatique et téléphonique**, nous faisons appel à une société spécialisée pour le recyclage de notre matériel informatique et télécom.

Coursiers.com

Un coursier à vélo
Pour réduire notre empreinte carbone, nous avons également décidé de favoriser les coursiers à vélo, plutôt que les motos ou camionnettes. Dans ce cadre, nous travaillons avec Coursier.com.

artupox

Un nettoyage écologique

Depuis 2017, nous avons choisi **Artupox,** qui n'utilise que des produits écologiques et biologiques pour nettoyer nos bureaux.

enovos

De l'électricité verte

Depuis 2017, notre fournisseur d'électricité, **Enovos**, propose uniquement de l'électricité verte, et plus précisément de l'électricité éolienne.

www.julhiet-sterwen.com