



LE RÉSEAU DES
CLUSTERS
NUMÉRIQUES

France iT

**DÉMARQUEZ-VOUS AUPRÈS
DE VOS CLIENTS ET PROSPECTS
VALORISEZ VOS BONNES PRATIQUES!**



Label ENR
Entreprise Numérique Responsable

**" Devenez une
entreprise responsable !"**

**UN LABEL NATIONAL
POUR LES ENTREPRISES NUMÉRIQUES !**
(SSII, Web Agency, FAI, etc...)

France IT, le réseau national des clusters numériques,
lance le label « **Entreprise Numérique Responsable** »



Date limite de dépôt des dossiers de candidature : 1^{ER} MARS 2017



Créateur de synergies



France IT en quelques chiffres



13 clusters



qui impactent plus de **2 500 entreprises**



Plus de **100 acteurs de la recherche et de la formation**
partenaires des clusters membres



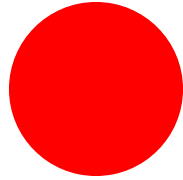
L'action de France IT impacte aujourd'hui **9 grandes régions**



et **40 départements**

SOMMAIRE

- Pourquoi le label ENR?
- Origine du Label ENR
- Objectifs du Label ENR
- Le référentiel
- Le processus d'évaluation

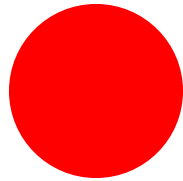


Pourquoi un label « ENR » ?

Constats :

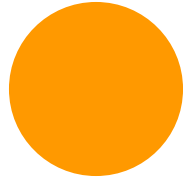
- Besoin de **valoriser** les bonnes pratiques et les comportements éthiques
- Besoin de **rassurer** ses clients; **démarcher** de nouveaux prospects et **fidéliser** sa clientèle

Aujourd'hui : Beaucoup de chartes « éparpillées » ou reconnaissance non spécialisées face à un besoin de **reconnaissance sectorielle nationale adaptée à la typologie des entreprises du Numérique**



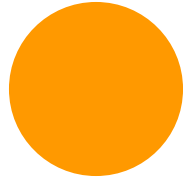
Pourquoi un label « ENR » ?

Le label « Entreprise Numérique Responsable » est un label National. Il est spécifiquement adapté aux entreprises du secteur numérique, notamment aux TPE et PME qui représentent près de 75% des entreprises adhérentes aux clusters membres de France IT.



Origine du Label ENR

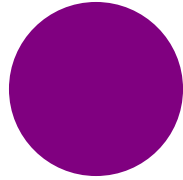
1. Les entreprises souhaitent se doter d'un **label numérique spécifique**, adapté à leur structuration, d'une dimension nationale
2. France IT pilote **5 groupes de travail** pour rédiger le référentiel et le processus d'évaluation
3. Rationalisation des travaux par un **cabinet de conseil expert** en ;
Qualité / Développement durable & TIC / Processus de certification
(INGENIORS à Lyon)



Origine du Label ENR

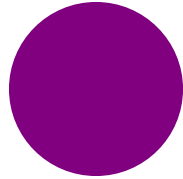
Ce sont les TPE et PME numériques de nos clusters qui sont à l'origine du label « Entreprise Numérique Responsable ».

Plus de 30 entreprises ont participé à l'élaboration du référentiel et du processus d'évaluation.



Objectifs du Label ENR

1. Favoriser l'accès au marché des entreprises numériques de nos clusters (gage de confiance) :
 - Fidéliser ses clients
 - Attirer de nouveaux prospects
2. Accroître la performance de l'entreprise
 - Organisation interne
 - Formalisation de processus



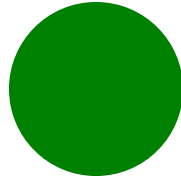
Objectifs du Label ENR

3. Valoriser un **engagement éthique** :

- Élément différenciant face à la concurrence
- Communication nationale assurée par France IT
- Exploitation du label sur les supports de communication

4. Instaurer une démarche de **progrès** :

- Démarche d'amélioration continue
- Appropriation personnelle du Label



Le référentiel

DEONTOLOGIE

- L'entreprise satisfait aux obligations légales et réglementaires
- L'entreprise précise les droits intellectuels cédés
- L'entreprise respecte la confidentialité
- L'entreprise respecte la concurrence
- L'entreprise est impliquée dans une démarche de développement durable

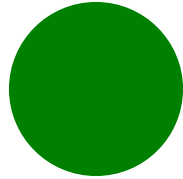
APPROCHE COMMERCIALE

- L'entreprise conseille et propose une solution adaptée aux besoins de ses clients
- L'entreprise est claire et transparente dans sa proposition de prix
- L'entreprise formalise ses engagements

REALISATION DE LA PRESTATION

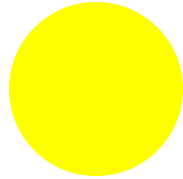
- L'entreprise met en place les moyens nécessaires au respect des objectifs
- L'entreprise dispose d'une méthode de suivi de projet formalisée
- L'entreprise nomme un interlocuteur qui assure la coordination avec le client
- L'entreprise respecte l'échéancier des règlements, rédigé en transparence avec son client
- L'entreprise s'engage, en cas d'incapacité, à fournir à son client une solution de continuation de sa mission
- L'entreprise évalue régulièrement la satisfaction client





Le référentiel

Une Entreprise Numérique Responsable désigne une entreprise numérique qui intègre volontairement des préoccupations éthiques, sociales et environnementales dans ses activités commerciales et dans ses relations avec toutes les parties prenantes internes et externes.



Le processus d'évaluation

- Étude de l'éligibilité de la candidature
- Étude du dossier de candidature avec entretien téléphonique (100 pts)
- Évaluation de l'enquête client (100 pts)

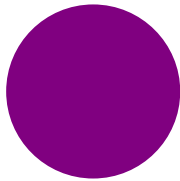
Réunion du Comité d'Attribution du Label

(Institut Mines Telecoms – ANDSI – AFDEL – La Fing – CINOV'IT)

Si score total < 100 pts : Entreprise non labellisée

Si score total > 120 pts : Entreprise labellisée

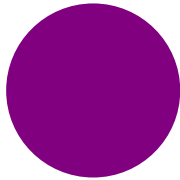
Si le score est entre 100 pts et 120 pts réétude du dossier par le CATLAB



Eligibilité de la candidature

Respect de la liste des pièces conditionnant votre éligibilité :

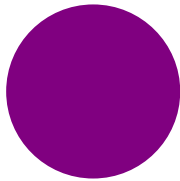
- Lettre d'engagement de la Direction stipulant que l'entreprise numérique est en conformité avec le référentiel ENR (modèle dans le dossier de candidature)
- Copie du référentiel ENR paraphé et signé par le Directeur de l'entreprise candidate
- Attestation d'adhésion de l'entreprise au cluster (justificatif règlement cotisation)
- Extrait de Kbis
- Copie ou extrait du Registre Unique du Personnel (RUP)
- Attestation d'assurance Responsabilité Civile
- Copie des licences des logiciels utilisés par l'entreprise candidate
- Chèque d'un montant de 400 € à l'ordre de France IT
- Document « *règles d'utilisation de la marque et du logo* » signé



Le dossier de candidature

- Thématiques à renseigner :

- Description de votre entreprise
- Typologie de vos clients
- Droit de la propriété intellectuelle
- Garantie de la confidentialité
- Relations avec vos parties prenantes externes
- Relations avec vos parties prenantes internes
- Implication dans votre cluster de référence
- Modalités d'établissement du contrat de prestation
- Suivi du projet
- Modalités de fin de prestation
- Procédure de gestion de non réalisation de prestation
- Démarche de Développement Durable



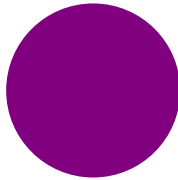
Evaluation du Dossier

Le **dossier de candidature est évalué** sur 100 Points

Dans votre dossier de candidature :

Des quotas sont attribués: entre 5 à 20 Pts par thématique.

Vous pouvez bénéficier d'un bonus de 10 pts : Valorisation des entreprises engagées dans une démarche qualité/RSE/DD.



L'enquête client

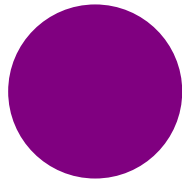
L'enquête client est un outil d'évaluation de la satisfaction clientèle

Échelle d'évaluation de 4 niveaux : De Très insatisfait à Très satisfait.

Thématiques évaluées :

- Relation Client
- Qualité de la prestation
- Cohérence de l'offre commerciale
- Engagement Développement Durable

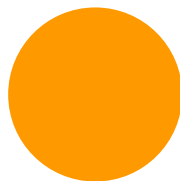
Le nombre d'enquêtes client nécessaires à l'aboutissement de votre dossier : **20% des clients récents** (- de 2 ans) avec un **minimum de 10 entreprises**.



Evaluation de l'enquête clients

L'enquête clients est évaluée sur 100 Points

- Un total de **15 Questions** adressées à vos clients;
- Une **notation progressive** de -2 pour « Très insatisfaisant » à +2 pour « Très satisfaisant »;
- Une **dernière question qui compte double** pour votre représentation du « secteur du numérique »;



Procédure de labellisation

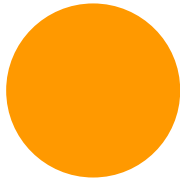
Vous candidatez au label ENR :
Envoi du dossier de candidature et documents justificatifs

Critères d'éligibilité Respectés :
Envoi du lien de l'enquête client

Vous invitez vos clients à répondre à l'enquête en ligne

Étude des résultats de l'enquête client, dossier de candidature et entretien téléphonique:
Remise au CATLAB de votre dossier : Synthèse des résultats et préconisations

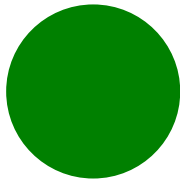
Vous êtes labellisé ENR: Au regard des résultats et de l'analyse de votre dossier



La mission de l'auditeur

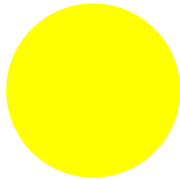
Structure indépendante et autonome spécialiste des diagnostics RSE
Centre International de Ressources et d'innovation Développement Durable

- Apporter un **regard extérieur** et une **analyse pointue** aux dossiers de candidature.
- Contrôler les **pièces d'éligibilité** de votre candidature
- Analyser votre **dossier de candidature**
- Échanger avec le **porteur de projet ENR**
- Émettre des **préconisations**



Préconisations

- **Pièces d'éligibilité** : Conditionnent la suite du processus de labellisation
- **Dossier de candidature** - Représente la moitié de votre note finale, le remplir avec attention et précision.
 - Joindre les pièces justificatives lorsque la formalisation de documents est demandée.
 - Remplir et joindre la lettre d'engagement complétée et signée.
- **Enquêtes client** :
 - Renseignez précisément la typologie client
 - Encouragez vos clients à répondre



Modalités

- Frais d'étude de la candidature – Audit Initial : **400** € réglés par chèque, à l'ordre de France IT, devra être joint au dossier de candidature qui nous sera envoyé.
- Forfait Label annuel : **200** € Par chèque à l'ordre de France IT payable dès réception de l'attestation de labellisation (valable un an à compter de la date de labellisation, renouvelable 1 an avant l'audit de renouvellement)
- Frais d'étude de la candidature - Audit de renouvellement : **400** € Par chèque à l'ordre de France IT, procédure similaire à celle de l'audit initial.



LE RÉSEAU DES
CLUSTERS
NUMÉRIQUES

France iT

- Vos clients sont satisfaits de vos prestations?
- La déontologie fait partie intégrante des valeurs de votre entreprise?
- La transparence et le professionnalisme sont les clés de vos relations commerciales?



Si la réponse à ces questions est « OUI » alors votre entreprise mérite le Label Entreprise Numérique Responsable!



Témoignages

Agnès PASSAULT, Présidente d'Alienor.net

« Alienor.net a souhaité se soumettre à la labellisation ENR dès la première vague de labellisation car le label ENR nous semblait pertinent pour une PME de notre catégorie.

En effet, le monde du web est fortement concurrentiel, et les clients ont besoin de repères pour identifier les professionnels ayant des pratiques éthiques et sensibles à la durée de la relation.

Cette labellisation nous a permis, pendant la construction du dossier, de se poser les bonnes questions et de s'autoévaluer sur l'ensemble des relations entre l'entreprise et ses parties prenantes (salariés, fournisseurs, clients, monde socio-économique, environnement...)

Elle a renforcé la prise de conscience des collaborateurs sur ces sujets et les marges de progression à atteindre à chaque renouvellement de label.

Elle nous permet de communiquer à nos clients, notamment dans le cadre des procédures d'appels d'offres et auprès des collectivités sur notre sensibilité à cette responsabilité de l'entreprise.

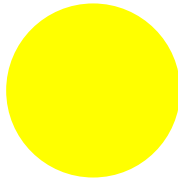
La neutralité d'un audit externe et d'une enquête clients renforcent à nos yeux la valeur du label ENR.»



Témoignages

Alexis MONS, Directeur Délégué Général d'Emakina

« Emakina a trouvé dans le label ENR un référentiel et une marque qui est porteuse d'éthique et de valeur dans son métier. Aux yeux de nos clients, il s'est immédiatement imposé comme un élément de valeur. Pour l'interne, il est venu nourrir notre démarche RSE et est venu consolider un socle de valeurs que nous avons à coeur de promouvoir. Avec un point de rendez-vous tous les deux ans, il constitue par ailleurs un excellent stimulant pour notre démarche de progrès. »



Coordonnées

FRANCE IT – c/France Clusters
14 rue Passet – 69007 LYON
Tel : 04 77 79 07 07
Mail : contact@france-it.fr
<http://www.france-it.fr>

Auditeur :

CIRIDD
60 rue des Aciéries
42000 SAINT-ETIENNE
Audit.enr@france-it.fr



POUR EN SAVOIR PLUS

Retrouvez la procédure complète de labellisation et téléchargez le référentiel Entreprise Numérique Responsable en ligne

sur www.france-it.fr

POUR ENTAMER UNE DÉMARCHE DE LABELLISATION :

Demandez votre dossier de candidature à

audit.enr@france-it.fr



Label
Entreprise Numérique Responsable

Label ENR
Attribué à

BUSINESS & DECISION EOLAS
38000 GRENOBLE

France iT atteste que l'entreprise susmentionnée a été évaluée conformément au référentiel du Label "Entreprise Numérique Responsable".

L'évaluation de l'entreprise a été réalisée par le CIRIDD, structure comitè indépendante de la gouvernance de France iT composé de représentants de CINOVIIT, l'Association Nationale des DBI (ANDBI), l'INSTITUT MINES TELECOM, l'Association Française des Bailleurs de Logiciels (AFBL), le FINO

DEONTOLOGIE

- L'entreprise satisfait aux obligations légales et réglementaires (obligations fiscales, sociales, droit du travail et la confidentialité et la protection des données)
- L'entreprise respecte les droits intellectuels (obédience dans la réalisation de la prestation)
- L'entreprise respecte la concurrence
- L'entreprise est impliquée dans une démarche de développement durable

APPROCHE COMMERCIALE

- L'entreprise conseille et propose la solution la plus adaptée aux besoins de son client
- L'entreprise est claire et transparente dans sa proposition de prix
- L'entreprise formalise son engagement auprès de son client par un document signé électroniquement

REALISATION DE LA PRESTATION

- L'entreprise met en place les moyens humains et techniques nécessaires à la réalisation de la prestation
- L'entreprise dispose d'une méthode de suivi de projet
- L'entreprise nomme un interlocuteur qui assure la coordination avec le client
- L'entreprise respecte l'échéancier des livrables, adapté en fonction des besoins du client
- L'entreprise respecte l'échéancier des livrables, adapté en fonction des besoins du client
- L'entreprise évalue régulièrement la satisfaction client

Date de labellisation : 22 décembre 2014

Sous réserve du respect des caractéristiques (vérifiées selon le plan de compte prévu), ce label est valable 2 ans à compter de sa date d'attribution.

Pour vérifier la validité du label et pour accéder au texte du référentiel, consultez le site internet : www.france-it.fr

Date : 22 décembre 2014

Armand LULKA
Président de France iT

France iT, le réseau national des clusters numériques - Association loi 1901 - 17 rue de la République - 37000 Tours - France - www.france-it.fr - SIRET : 321 272 824 00016 - COGEX 492 4422