

Fourniture d'un Service d'Accès à Internet en Résidence et Lieu de Vie Étudiante

Mémoire technique Partie 1 : Le niveau d'engagement de la société dans la prise en compte des clauses environnementales et sociales

13 SEPTEMBRE | CONFIDENTIEL | MARCHÉ N°19.000.05

Table de matières

1. Présentation du document	3
2. La démarche RSE de Wifirst	4
2.1. 2016 : la genèse	4
2.2. 2017-2018 : premiers projets RSE portés par les salariés	5
2.2.1. Amélioration de l'intégration	5
2.2.2. Amélioration des pratiques et des interactions entre équipes	5
2.2.3. S'ouvrir au monde extérieur et s'engager solidairement	6
2.2.4. Faire les premiers pas vers des comportements plus écoresponsables	6
2.2.5. Bilan	6
2.3. 2019 : la professionnalisation	7
3. Les enjeux RH de la RSE	11
3.1. Politique de recrutement	11
3.1.1. Une diversité réelle et en évolution	11
3.1.2. Des outils au service d'une politique de recrutement ouverte	13
3.2. Développement des compétences et du potentiel des collaborateurs	14
3.3. Management, droits fondamentaux et conditions de travail	16
3.4. Les engagements de Wifirst pour la diversité et l'inclusion	18
3.4.1. Plan d'action pour l'égalité professionnelle femmes - hommes	18
3.4.2. Charte pour la diversité et pour l'inclusion	20
3.5. Une sous-traitance responsable	22
4. Les enjeux liés à l'éco- responsabilité	24
4.1. Politique générale d'éco-responsabilité	24
4.1.1. Plan de réduction de l'émission de CO2	24
4.1.2. Capacité à conduire des réunions à distance pour limiter les déplacements	25
4.1.3. Autres actions éco-responsables	25
4.2. L'écoconception des services	25
5. Wifirst, labellisé Ecovadis	27

1. Présentation du document

Ce document présente le niveau d'engagement de Wifirst dans la prise en considération des clauses sociales et environnementales.

En introduction, nous présentons la manière dont la démarche RSE de Wifirst s'est construite ces 4 dernières années. Cette démarche, pleinement assumée, se caractérise par sa progressivité et le fait qu'elle a toujours privilégié les actions concrètes et la co-construction avec les salariés.

La deux parties suivantes dressent un état des lieux et les perspectives de la RSE chez Wifirst, au regard des demandes exprimées dans le cahier des charges du Cnous (Règlement de la Consultation - 13.2 " Offre 'technique'), regroupées selon deux thématiques : les politiques RH (recrutement, management, compétences, etc.) d'une part et les enjeux liés à l'éco-responsabilité d'autre part :

Partie du présent document	Clause sociale et environnementale visée au RC	Paragraphe
3. Les enjeux RH de la RSE	Politique de recrutement (jeunes en recherche d'emploi, seniors, travailleurs handicapés...)	3.1
	La limitation aux recours des sous-traitances « low cost » délocalisées dans des pays aux conditions de travail non contrôlées	3.5
	Développement des compétences et des potentiels de ses collaborateurs	3.2
	Type de management, respect des droits fondamentaux, conditions de travail ...	3.3
4. Les enjeux liés à l'éco-responsabilité	La politique générale de la société dans l'éco responsabilité (réduction de l'émission de CO2)	4.1
	La capacité à conduire les réunions à distance (visioconférence, ...)	4.1
	L'écoconception des services	4.2

Nous terminons ce document par la labellisation Ecovadis de Wifirst.

2. La démarche RSE de Wifirst

2.1. 2016 : la genèse

La prise de conscience par Wifirst de son impact sur la société en tant qu'organisation remonte à fin 2015. En effet, c'est à la suite des événements de novembre et décembre 2015 (attentats de Paris puis élections régionales) et par le climat de tension et de repli sur soi en résultant, que la direction de Wifirst a souhaité impulser une démarche citoyenne et sociétale au sein de l'entreprise.

Pour la Direction, il y avait un sens évident à engager Wifirst et l'ensemble de ses salariés dans des actions citoyennes et sociétales interrogeant et bousculant les pratiques en termes d'ouverture, de diversité, d'égalité des chances et de développement durable. Ces actions pouvaient être à la fois source de partage et de découverte de l'autre et, *in fine*, valorisantes pour tous. En d'autres termes, l'urgence d'agir jaillie d'une actualité nationale douloureuse pouvait devenir opportunité pour chaque individu, pour le groupe de salariés-citoyens, pour l'entreprise Wifirst et, à un modeste niveau d'action, pour la société.

Première pierre de ce projet, les collaborateurs Wifirst se sont rassemblés à l'occasion d'un séminaire « solidaire » fin 2016, en allant à la rencontre de jeunes en situation de décrochage scolaire et désireux de définir leur chemin professionnel. Cette journée passée avec une cinquantaine de jeunes volontaires de l'Epide (Établissement public pour l'insertion dans l'emploi) de Bordeaux a pris la forme d'un parcours découverte et d'ateliers thématiques en trinômes salariés-volontaire tout d'abord, puis en petits groupes, autour de la recherche d'emploi, des entretiens d'embauche, de la valorisation de son parcours personnel et professionnel quel qu'il soit, et de la constitution de son réseau professionnel.



Journée solidaire à l'Epide de Bordeaux - novembre 2016

Les rencontres vécues avec ces jeunes et leurs témoignages, ainsi que ceux de représentants d'associations sociales bordelaises travaillant avec les volontaires de l'Epide, ont fourni aux collaborateurs Wifirst les matériaux d'un partage et d'une réflexion autour du changement. " Et si la journée solidaire donnait des clés pour modifier et inspirer les relations professionnelles et l'environnement de travail chez Wifirst ? ", telle fut la question centrale de cette journée d'échange, articulée autour d'une série d'ateliers collectifs ayant pour thématique la solidarité et plus largement les valeurs que nous souhaitons porter chez Wifirst et leur déclinaison dans nos environnements de travail.

De cette co-construction ont nettement émergé les changements que les salariés souhaitaient impulser pour renforcer la solidarité en interne et avec le monde extérieur.

2.2. 2017-2018 : premiers projets RSE portés par les salariés

Lancés début mars 2017 à l'occasion d'un événement d'entreprise réunissant l'ensemble des collaborateurs, les projets issus du séminaire solidaire ont immédiatement mobilisé plusieurs collaborateurs chacun autour des thématiques de l'intégration, de l'ouverture, de la coopération en interne et du bien-être en entreprise.

Nous en présentons ici les principales réalisations.

2.2.1. Amélioration de l'intégration

Objectif : faciliter l'intégration au sein de Wifirst des nouveaux collaborateurs, des collaborateurs ne travaillant pas au siège (i.e. basés en Région et à l'étranger), de personnes d'horizons variées.

Réalisations :

- Formalisation de l'accueil des nouveaux collaborateurs : ritualisation de la première journée, réalisation d'un starter pack, mise à disposition d'un pack bureautique ;
- Mise en place d'un parcours de formation pour les nouveaux collaborateurs.

2.2.2. Amélioration des pratiques et des interactions entre équipes

Objectif : encourager et stimuler toutes les initiatives propices à faire circuler le savoir, le savoir-être et le savoir-faire au sein de Wifirst et à fluidifier les interactions entre services

Réalisations : réalisation d'un hackathon pour faire émerger les idées des salariés visant à améliorer les conditions de travail sur le thème : " faites gagner 5 heures par semaine à un membre de votre équipe ! ". Tous les collaborateurs ont été mobilisés pendant 1 journée et dans des groupes transverses mélangeant le plus possible les métiers. Douze idées ont été mises en œuvre (dont la réalisation d'une charte pour mener "une bonne réunion", des réponses à l'impact CO2 des auditeurs-intégrateurs ou encore l'automatisation de configurations réseaux).

Pour visionner la vidéo du wiHack, la hackathon par Wifirst : <https://www.youtube.com/watch?v=qnaw8qA9c1o>



Le wiHack - juin 2017

2.2.3. S'ouvrir au monde extérieur et s'engager solidairement

Objectif : maintenir le lien avec les Epide dans un objectif d'ouverture solidaire au monde entourant Wifirst

Réalisations : co-construction et co-animation d'un atelier d'une journée sur les dangers d'Internet avec des jeunes issus de l'Epide de Mitry. Embauche d'une jeune issue de l'Epide pendant les périodes estivales 2017 et 2018.

2.2.4. Faire les premiers pas vers des comportements plus écoresponsables

Objectif : modifier les pratiques internes pour réduire les consommables

Réalisations : mise en place du zéro plastique, mise en place du tri sélectif et changement d'un certain nombre de fournisseurs.

2.2.5. Bilan

Ces projets ont mobilisé une trentaine de salariés (soit un tiers des effectifs de l'époque) et touché de près ou de loin l'ensemble des collaborateurs. Leur mise en œuvre a largement contribué à changer le regard porté sur l'impact d'une organisation comme Wifirst sur l'ensemble de ses parties prenantes, mais aussi sur la société. Ils ont également mis en valeur le fait qu'une démarche plus construite – qui implique notamment de prioriser les enjeux – devenait impérative pour

emporter l'adhésion du plus grand nombre, démultiplier les effets positifs des actions engagées et maintenir les efforts sur le long terme.

2.3. 2019 : la professionnalisation

Les projets initiés en 2016 ont permis de prendre conscience de l'importance des enjeux RSE tout en mesurant le formidable défi que représente la transformation de ces enjeux en opportunité.

Ces projets ont également souligné la cohérence de la démarche engagée par Wifirst :

- avec les valeurs portées par Wifirst depuis sa création en 2003, de cohésion, d'engagement et de responsabilité notamment ;
- avec les préoccupations des collaborateurs et notamment des plus jeunes d'entre eux ;
- avec les publics historiquement servis par Wifirst (étudiants, jeunes travailleurs, migrants et militaires).

Concomitamment, les attentes des clients, régulateurs, investisseurs et de l'ensemble des parties prenantes se faisaient de plus en plus fortes.

Mi-2018, Wifirst a donc décidé de professionnaliser sa démarche en renforçant les ressources et son approche méthodologique.

A cet effet, Wifirst a nommé une **responsable RSE directement rattachée au Directeur général** : une collaboratrice issue d'une équipe opérationnelle (déploiement) riche d'une expérience importante en milieu associatif et désireuse de développer ses compétences en matière de RSE et de développement durable (DD). Wifirst a souhaité former sa responsable RSE et cofinance son cursus - qui est en cours - à l'Ecole des Mines de Paris.

Le Mastère Spécialisé Executive Management Global de la RSE et du Développement Durable (RSEDD) est un Mastère de haut niveau en formation continue, proposé en partenariat avec Cegos, accréditée par la Conférence des grandes Ecoles (CGE) et reconnue par le RNCP. Ce mastère de 18 mois intégrant un projet professionnel en entreprise permet aux cadres en activité de développer une approche managériale à la fois technique et stratégique de la RSE, du développement durable et de la maîtrise des risques QSE en entreprise et poursuit pour cela les objectifs suivants :

- Identifier les enjeux stratégiques du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) pour les sociétés, organisations, collectivités.
- Raisonner dans une logique de performance globale d'entreprise basée sur le management des risques et l'amélioration continue.
- Élargir ses compétences et la maîtrise de nouveaux outils dans les domaines de l'environnement, de la santé-sécurité, de la qualité et de la RSE.
- Acquérir les bons réflexes pour faire évoluer un système de management QSSE vers une démarche RSE.
- Partager les bonnes pratiques des entreprises performantes.
- Accompagner les évolutions managériales et culturelles indispensables pour répondre aux nouveaux enjeux.
- Introduire une perspective long terme et prospective au sein de la stratégie des organisations (entreprises, services, service public, etc.).

8 compétences-clés pour la RSE DD

À qui est destiné ce programme ?

Le Master Spécialisé[®] Management Global de la RSE DD est conçu pour répondre aux attentes des acteurs de la RSE et du développement durable souhaitant structurer et élargir leurs compétences :

- À des profils industriels, des acteurs du secteur public, professionnels du conseil, personnes issues de métiers de services.
- Aux managers ayant une compétence en Qualité, Sécurité et/ou Environnement et souhaitant élargir leur domaine d'expertise au management intégré et à la RSE.
- À toute personne faisant le choix d'intégrer le développement durable et la RSE dans ses missions (Ressources humaines, Marketing, Achats, Finance, etc.).

Objectifs

- Identifier les enjeux stratégiques du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) pour les sociétés, organisations, collectivités.
- Raisonner dans une logique de performance globale d'entreprise basée sur le management des risques et l'amélioration continue.
- Élargir ses compétences et la maîtrise de nouveaux outils dans les domaines de l'environnement, de la santé-sécurité, de la qualité et de la RSE.
- Acquérir les bons réflexes pour faire évoluer un système de management QSSE vers une démarche RSE.
- Partager les bonnes pratiques des entreprises performantes.
- Accompagner les évolutions managériales et culturelles indispensables pour répondre aux nouveaux enjeux.
- Introduire une perspective long terme et prospective au sein de la stratégie des organisations (entreprises, services, service public, etc.).

Points forts

- Une approche à la fois technique et stratégique de la RSE.
- Un programme d'excellence diplômé de niveau BAC+5.
- La Maîtrise RSE DD au cœur de l'actualité dans les domaines traités, délivrés par des experts reconnus, des professionnels et des industriels.
- L'expertise et la synergie MNES ParisTech / Cogos, deux organismes reconnus, complémentaires tant sur les contenus que sur la pédagogie.
- Une pédagogie active variée, basée sur l'alternance d'apports théoriques, la mise en situations pratiques réelles ou simulées, un voyage d'études pour approfondir la réalité QSSE et DD, un programme destiné exclusivement à des cadres expérimentés.
- Une richesse et une diversité d'échanges au sein de la promotion du Master RSE DD, grâce à la complémentarité des profils.

Modalités d'évaluation et d'obtention du diplôme du Master Spécialisé[®] RSE DD

- Suivi complet du cursus, réalisation de tous les travaux complémentaires, réussite de la mission en entreprise.
- Notation satisfaisante au contrôle des modules de formation théorique (50%).
- Soutenance et évaluation de la thèse professionnelle par un jury d'experts (50%).

Avec quelle finalité ?

- Dynamiser sa carrière avec un diplôme de haut niveau accordé par la Conférence des Grandes Écoles.
- Devenir un acteur clé de la RSE au sein de son entreprise et intégrer le réseau des anciens de MNES ParisTech.

Organisation des cours

Le Master Spécialisé[®] RSE DD se déroule sur 18 mois et combine formation et mission professionnelle en entreprise.

- Cette alternance entre enseignements et la réalisation d'une mission en entreprise (6 mois) garantit la réussite de la transposition des concepts enseignés dans un contexte réel.
- Les modules du Master RSE DD ont lieu sur 12 mois tous les 15 jours, à raison de sessions de 2 à 3 jours.

Le programme comprend :

- des interventions d'experts sous forme de séminaires, conférences ;
- des visites sur le terrain et un voyage d'études ;
- des mises en situation, étude de cas fil rouge, travaux personnels ;
- la réalisation d'une action solidaire dans le cadre du projet « Je m'engage », sa présentation à une soirée festive.

Mission professionnelle en entreprise

D'une durée de 6 mois, elle permet de mener à bien un projet cohérent en RSE, qualité, santé sécurité et/ou environnement. Il s'agit d'appréhender, de mettre en pratique les acquis et d'engager résolument l'entreprise dans sa démarche RSE.

Tout au long de sa mission, l'étudiant bénéficie d'un accompagnement personnalisé par un expert académique. La mission aboutit à la rédaction d'une thèse professionnelle soutenue devant un jury.

Voir le détail page suivante.



PROGRAMME

Module 1 : Comprendre le présent, les enjeux alarmants et les opportunités (8 jours)

- Les grands enjeux globaux du développement durable
- Les principes clés de la RSE, ses enjeux et ses contraintes
- L'économie sociale et solidaire
- La notion de responsable de RSE DD
- La gestion économique de l'entreprise
- Le contexte juridique et réglementaire (international, européen et français)
- Analyse et management des risques
- Les parties intéressées : les identifier et les écouter

Module 2 : Maîtriser les méga-trends et les bases scientifiques (7 jours)

- Les limites des ressources minérales
- Les enjeux climatiques
- La biodiversité
- Eau et géopolitique
- Substances et impacts
- Du local et du global : les chaînes de valeur et le devoir de vigilance
- La finance et les enjeux planétaires

Module 3 : Savoir réaliser un diagnostic RSE entreprise (10 jours)

- Le cadre réglementaire environnemental (ICPE, déchets, eau et SST)
- Comment évaluer et gérer les risques QSSE (AMDEC, Analyse Environnementale, évaluation des risques professionnels, qualité de vie au travail) et programme de prévention
- L'analyse de cycle de vie et l'empreinte eau
- Audit énergie et bilan carbone
- Comprendre les attentes des clients
- Outils d'analyse des enjeux RSE, ISO 26 000, approche B-Corp et Label Lucie
- L'analyse de la matérialité et sélection des enjeux prioritaires

Module 4 : Définir la stratégie, la politique et le déploiement RSE (7 jours)

- Stratégie et gouvernance de la RSE
- Construire une stratégie, une politique, les décliner en KPI
- Les outils clés pour s'engager dans l'amélioration continue
- S'appuyer sur les systèmes de management (ISO 14 001, ISO 9001, ISO 45 001)
- Des initiatives et outils associés pour améliorer les impacts environnementaux (énergies renouvelables, écologie territoriale)

Module 5 : Animer, convaincre, en interne et à l'externe (8 jours)

- Management transversal, par projet, par processus
- Piloter et animer une démarche
- Démontrer la logique économique de sa démarche, son impact positif
- Valoriser la démarche, le reporting RSE
- Prendre en compte le facteur humain
- S'entraîner à convaincre (en 3' chrono)

Module 6 : Engager tous les métiers de l'entreprise et au-delà (5 jours)

- L'entreprise collaborative
- RH et RSE, la notion de marque employeur
- Les achats durables ; éthique et RSE
- Marketing et RSE : vers une marque responsable ?
- Ecoconception et cleaner production
- La logistique propre, le green IT

Module 7 : Introduire l'innovation et la prospective DD (5-3 jours)

- Conduire le changement, s'adapter aux cultures internationales
- Piloter l'innovation, l'industrie 4.0
- L'économie circulaire, les nouveaux business modèles, les start-up et la RSE, l'entrepreneuriat
- Inspirations : bio mimétisme, art et DD, ville de demain
- Voyage d'études (3 jours) : La réalité du développement durable dans un territoire : les actions et les acteurs

Module 8 : Mission professionnelle

Modules e-learning

Ces cours en présentiel sont complétés par des activités à distance pendant la formation : modules sur le management transversal, la conduite du changement, les études en environnement, le développement durable à l'international, et sur l'énergie (MOOC).



Extrait du programme du Master Spécialisé Executive Management Global de la RSEDD de l'Ecole des Mines de Paris

A temps plein à compter de septembre 2019, la Responsable RSE engage donc Wifirst dans une démarche responsable intégrant compétitivité, innovation, conformité réglementaire, responsabilité sociale, sociétale et stratégie durable. Les ambitions à moyen terme et les modalités d'exécution de cette démarche éclairée seront validées d'ici février 2020, dans le cadre de son projet professionnel et avec l'aide de son tuteur de l'Ecole des Mines de Paris.

Pour cette construction de long terme, sont déjà en cours :

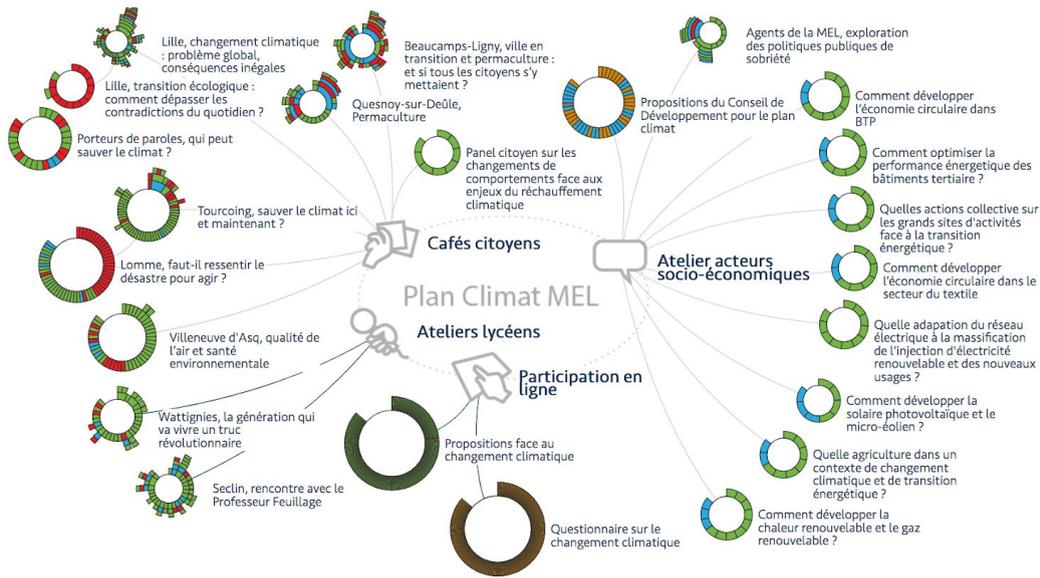
- La réalisation de la matrice de matérialité de Wifirst afin de prioriser les actions RSE-DD au regard des parties prenantes prioritaires, des attentes du marché et des collaborateurs en matière de RSE ;
- L'implémentation d'un outil de débat structuré afin de faire participer l'ensemble des collaborateurs à la construction de la démarche RSE de Wifirst et d'identifier les leviers de transformation sur lesquels agir pour conduire le changement attendu. Wifirst réfléchit à la mise en place d'un outil type CartoDÉBAT. Cet outil universitaire - aujourd'hui exclusivement utilisé par des acteurs de la sphère publique - est basé sur un graphe thématique permettant d'animer des contributions en ligne à partir de textes et de propositions d'actions concrètes. Ouvert dans un premier temps aux seuls collaborateurs Wifirst, nous imaginons l'élargir courant 2020 à l'ensemble de ses parties prenantes, et donc aux Crous, afin de rendre la démarche la plus cohérente et la plus globale possible ;



Plan climat 2020-2026

Co-construction et convergence d'actions avec les acteurs socio-économiques du territoire.
Le plan s'enrichit de toutes vos contributions : amendez, complétez, contredisez, proposez des actions

Cartographie des débats



Exemple de cartoDÉBAT

- L'organisation fin 2019 d'une première rencontre avec des entrepreneurs de la RSE et du DD afin de tisser des liens, de produire de l'impact positif chez les salariés et d'alimenter la dynamique interne ;
- La réalisation d'un bilan carbone de notre activité afin d'identifier les postes majeurs d'émission de CO2 pour réduire nos impacts ;
- L'étude du label « Numérique responsable » et de ses conditions d'obtentions.

Le label NR

Pour réduire l'impact du numérique

La transformation digitale bouleverse et transforme le monde de l'entreprise. Or le numérique n'est pas une industrie immatérielle. Les défis environnementaux qui accompagnent la transformation numérique sont encore trop souvent mal traités. L'empreinte écologique du numérique risque encore de s'alourdir : boom de la consommation d'énergie, hausse des émissions de gaz à effet de serre, aggravation de la pollution des sols et de l'air, épuisement des ressources non renouvelables, érosion accrue de la biodiversité ou encore gestion de plus en plus difficile de l'extraction et de la fin de vie des équipements, etc.

Le numérique responsable est une démarche d'amélioration continue qui vise à réduire l'empreinte écologique, économique et sociale des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Vous aussi rejoignez une communauté d'organisations qui agissent pour réduire l'impact du numérique.

Le Label Numérique Responsable

La Responsable RSE anime un groupe projet rassemblant quelques membres du Comité de direction, des managers et des collaborateurs soucieux de faire avancer la RSE de Wifirst. Leurs travaux s'appuient tout particulièrement sur la norme ISO 26000 pour structurer les ambitions, et sur ceux du Green IT / WWF pour corréliser les enjeux internes aux enjeux sociétaux.

En parallèle de ce travail de fond et pour maintenir la dynamique en interne, plusieurs actions continuent à être portées par des salariés volontaires autour des enjeux suivants :

- L'accueil des nouveaux collaborateurs et la diversité des recrutements ;
- Le développement des compétences des collaborateurs ;
- La diminution de l'empreinte énergétique de Wifirst ;
- L'hyper-connectivité ;
- Le maintien d'une politique de sourcing responsable, en particulier pour les consommables.

3. Les enjeux RH de la RSE

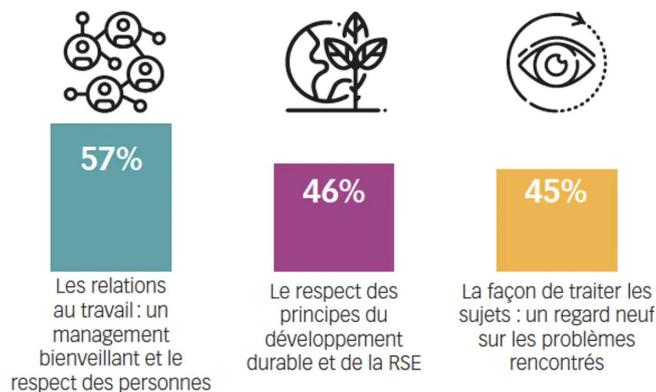
Axe majeur de sa politique RSE, l'engagement de Wifirst pour ses collaborateurs se traduit par sa politique de recrutement, de management, de sécurité, de formation, d'évolution et de mobilité interne, et de fidélisation.

3.1. Politique de recrutement

3.1.1. Une diversité réelle et en évolution

Le recrutement est un véritable enjeu dans une entreprise en très forte croissance d'effectif, qui plus est dans un secteur dynamique et très concurrentiel où l'offre excède la demande. Il est d'ailleurs significatif de constater que les jeunes à la recherche d'un emploi sont désormais très attentifs à l'engagement RSE et DD de leur futur employeur.

LES 3 PRINCIPALES TRANSFORMATIONS SOUHAITEES EN ENTREPRISE



Source EDHEC Business school « [NewGen for good : comment la nouvelle génération va transformer l'entreprise ?](#) »

Wifirst a intégré jusqu'à 35 nouveaux collaborateurs par an ces dernières années et continue à renforcer l'ensemble de ses équipes opérationnelles, techniques et commerciales mais également support. En particulier, Wifirst a considérablement renforcé son dispositif RH avec le recrutement d'une chargée de développement RH et de deux chargés de recrutement.



Journée d'intégration des nouveaux collaborateurs Wifirst (juin 2019)

La diversité des métiers constitutifs de l'activité d'opérateur de communications électroniques entraîne une réelle diversité au sein de la population Wifirst :

- Une grande **mixité des profils académiques** : stagiaires, apprentis, parcours académiques variés, nombreuses reconversions via de la mobilité interne ou sur embauche dans des métiers principalement opérationnels et techniques. Wifirst cultive depuis toujours le fait de donner sa chance à des personnes démontrant des qualités humaines indiscutables sans pour autant disposer du bagage académique idoine. Notons que la journée passée avec les jeunes de l'EPIDE de Bordeaux tout comme l'accueil, deux années de suite, d'une jeune de l'EPIDE de Mitry, a particulièrement sensibilisé les salariés de Wifirst aux difficultés rencontrées par des jeunes non diplômés ou non familiarisés avec les codes de l'entreprise.
- Une **mixité socio-culturelle** assez représentative de la diversité francilienne.

Des progrès restent à réaliser concernant la mixité des âges et la mixité femmes-hommes du fait, respectivement, de l'âge relativement jeune de la société et de la faible représentation des femmes dans les filières académiques dont sont issues la très grande majorité des personnes recrutées chez Wifirst. Cela dit, la tendance est positive depuis deux années.

Afin d'accompagner sa démarche d'amélioration dans le recrutement et dans l'intégration de profils réellement diversifiés faisant de Wifirst un reflet plus fidèle de la société dans laquelle elle évolue, Wifirst a défini et formalisé un certain nombre de d'engagements pour la diversité et l'inclusion. Dans la mesure où ces principes concernent également les méthodes managériales et le management des compétences, nous les présentons dans une partie dédiée (cf. " 3.4. Les engagements de Wifirst pour la diversité et l'inclusion ").

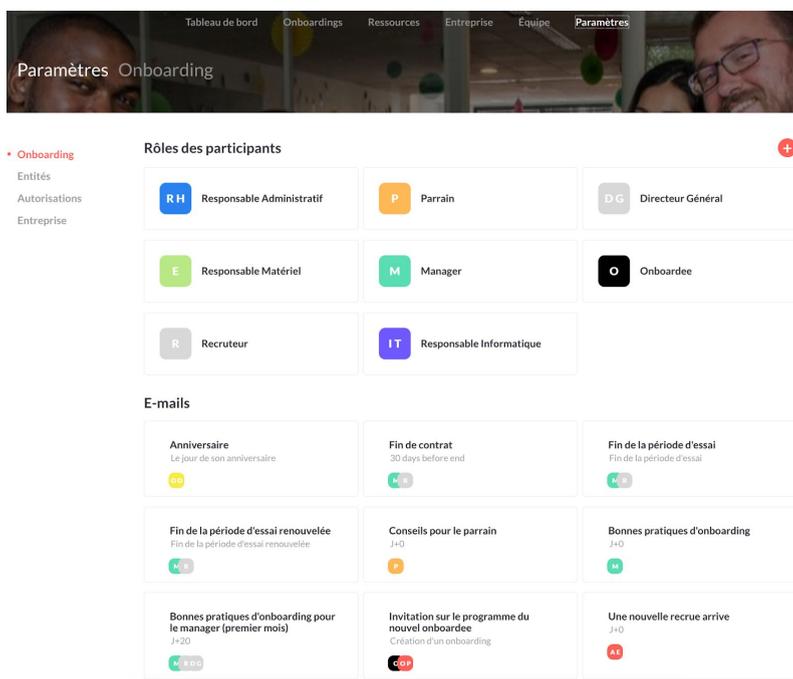
3.1.2. Des outils au service d'une politique de recrutement ouverte

Renforcer les équipes et recruter des profils de plus en plus variés nécessite la mise en place d'outils permettant d'assurer la qualité des recrutements. Cette qualité ne se réduit pas à une capacité à identifier les bons profils ; elle implique en effet le respect de pratiques qualitatives et non discriminatoires de la part des collaborateurs associés au processus de recrutement. Qui plus est, elle n'est accomplie qu'au prix d'un haut niveau de qualité de l'intégration des nouveaux collaborateurs au sein de l'entreprise.

Début 2019, Wifirst a mis en place deux outils web au service d'un recrutement efficace et inclusif :

Welcome to the Jungle : interface au service de la marque employeur des entreprises, Welcome to the Jungle facilite également la gestion des candidatures, assure la conformité stricte au RGPD, et permet une gestion fluide et efficace des parcours d'entretien.

Hey Team : cette interface web permet d'organiser l'intégration des collaborateurs sur l'ensemble des dimensions bureautique, administrative, organisationnelle et métier, avec des parcours personnalisés certes, mais reposant sur un socle commun d'événements et de temps d'échange clefs qui garantissent une démarche d'intégration absolument cohérente. Citons parmi ces temps forts systématisés : la présentation du nouveau collaborateur à l'ensemble des équipes par chacun des managers, la rencontre avec le directeur général, le déjeuner d'accueil impliquant 4 collaborateurs issus de différents services, la journée d'intégration organisée chaque trimestre avec le codir, la formation technique et marketing au métier de Wifirst... L'intégration démarre dès l'envoi de la promesse d'embauche au futur collaborateur. C'est une phase clef dans la mesure où le marché des cadres et des techniciens systèmes-réseaux est en plein-emploi et où 22% des cadres ne confirment pas leur CDI. Par l'utilisation de Heyteam, Wifirst veille à ce que les premiers échanges avec le futur collaborateur et ses premiers pas dans l'entreprise soient à l'image de l'entreprise : humains, réactifs modernes et ouverts aux innovations.



Plateforme HeyTeam : interface de paramétrage de programme du nouvel arrivant

3.2. Développement des compétences et du potentiel des collaborateurs

Afin de garantir l'employabilité et le développement professionnel de ses collaborateurs, Wifirst veille à leur assurer la formation initiale et permanente nécessaire à l'exercice de leurs fonctions ainsi qu'à leur évolution.

Depuis 2 ans, la politique de formation de Wifirst, définie et ré-évaluée à l'issue de chacune des campagnes annuelles d'entretiens professionnels, s'appuie à la fois sur la formation interne et sur la formation externe.

- Le plan de **formation interne** vise à régulièrement former les collaborateurs au corpus de connaissances indispensable au bon exercice des différents métiers des collaborateurs Wifirst :
 - les formations techniques : le WiFi, le réseau, les bases du code, etc.
 - les formations marketing : le catalogue d'offres, les marchés adressés, les tendances du secteur, etc.
 - les outils métiers et les procédures internes.
- Le plan de **formation externe** adresse cinq types de formations :
 - les formations qualifiantes et habilitations, obligatoires ou non : courant fort, travail en hauteur, amiante, etc. ;
 - les formations techniques : certifications Cisco CCNA et CWNA, Ruby, Linux, techniques de data visualisation, Elasticsearch, etc.
 - l'organisation du travail et le management : gestion de projet, gestion du temps et des priorités, devenir manager, management (de projet transverse, à distance, etc.), méthodes Agiles, etc. ;
 - les formations linguistiques : anglais principalement et plus rarement français écrit pour certains postes à forte dimension rédactionnelle ;
 - le développement personnel : prise de parole en public, leadership, communication, etc.

Chaque année, Wifirst se fixe deux objectifs :

1. **que chaque collaborateur ait assisté à au moins 3 formations internes définies par le manager ;**
2. **qu'au moins un tiers des effectifs ait bénéficié d'une formation externe.**

En plus des formations individuelles, Wifirst a engagé en 2019 une ambitieuse campagne de formation autour de “ **la voix du client** “. Ce dispositif sur-mesure, pour lequel Wifirst se fait accompagner par des consultants spécialistes de la relation client, se déroule sur une année et s'adresse à la soixantaine de collaborateurs qui sont en lien quotidien avec les clients. Il vise à sensibiliser les chefs de projets, les chargés de clientèle, les administrateurs réseau et système, les comptables et tous ceux qui sont autant d'ambassadeurs Wifirst, à l'importance d'un accompagnement du client cohérent, depuis la signature du contrat jusqu'à la mise en service et pendant toute la période d'exploitation. Les managers des équipes concernées portent cette démarche collective et sont garants de l'adhésion de leurs coéquipiers à la culture client Wifirst ainsi renforcée.

Le dispositif a été baptisé **KeyOne**, parce que les clients de Wifirst sont la clef du succès de Wifirst. Les premières sessions de formation ont d'ores et déjà abouti à la co-construction d'une charte de la Relation Client, désormais affichée dans les espaces de travail concernés, afin d'assurer une continuité au travail engagé et d'ancrer dans le quotidien des équipes la manière dont les collaborateurs ont souhaité incarner la Relation Client. Ce travail s'inscrit dans la continuité de la campagne de communication de Wifirst autour de l'Art de se connecter : l'art de se connecter en interne pour garantir la fluidité de l'expérience client et l'art de se connecter à nos clients bien sûr.



Charte KeyOne et nuage de mots associé

Il est à noter, enfin que :

Les Congés Individuels de Formation demandés sont quasi systématiquement approuvés dès lors que le projet du salarié est réfléchi. A défaut, Wifirst accompagne le salarié concerné pour l'aider à y voir clair dans ses motivations et ses projets.

L'engagement de Wifirst dans la formation professionnelle se traduit également par l'accueil de jeunes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

3.3. Management, droits fondamentaux et conditions de travail

Le type de management pratiqué au sein de Wifirst vise à valoriser le capital humain et à respecter les droits fondamentaux de la personne. Le management est composé à la fois de collaborateurs Wifirst de longue date, ayant été promus en interne, et de collaborateurs plus récents qui enrichissent Wifirst de leurs propres pratiques et méthodes managériales.

Respectueux des dispositions de l'Organisation Internationale du Travail, Wifirst veille à donner des chances égales de développement personnel et professionnel et de promotion à chaque homme ou femme de toute race, nationalité, religion, ou culture quels que soient son âge, ses opinions politiques ou son orientation sexuelle.

Wifirst garantit le dialogue social avec l'ensemble des salariés et de manière privilégiée avec l'instance de représentation du personnel. Plus généralement, Wifirst veille à maintenir des conditions de travail saines, sûres et sans violence, brimade, harcèlement, ni menace.

Enfin, Wifirst prend toute disposition pour la protection de la vie privée de ses collaborateurs et le respect des réglementations en matière de traitement des données personnelles.

L'ensemble des principes susvisés est rappelé dans le Règlement Intérieur de Wifirst. Ces principes sont surtout incarnés au quotidien par des managers et des équipes qui partagent un socle de valeurs très solide parmi lesquelles figurent la responsabilité, l'engagement, la solidarité et la bienveillance. Cette incarnation n'est rendue possible que par la pleine association des managers et des collaborateurs au projet d'entreprise de Wifirst. Ceci passe par une organisation dans laquelle i) les managers intermédiaires sont pleinement responsabilisés sur leur périmètre d'action, ii) chaque collaborateur est invité à être acteur de la croissance et de la transformation de Wifirst et iii) les axes et décisions stratégiques de Wifirst sont régulièrement partagés avec la communauté des salariés.

Un certain nombre d'instances et de moments clefs dans l'année sont là pour étayer ce mode de fonctionnement :

- **Le wiShare** : réunion plénière suivie d'un moment convivial, programmée toutes les 6 semaines.

Cette réunion permet de partager avec l'ensemble des collaborateurs les nouvelles importantes de la vie de l'entreprise, d'accueillir les nouveaux collaborateurs, de faire un état des lieux des projets structurant en cours, de partager les ambitions stratégiques, etc. Cette réunion ménage également de la place pour les prises de parole individuelles et des sessions de questions-réponses. Le moment convivial qui s'ensuit vise à prolonger les échanges de la plénière et plus généralement à créer du lien entre les collaborateurs.

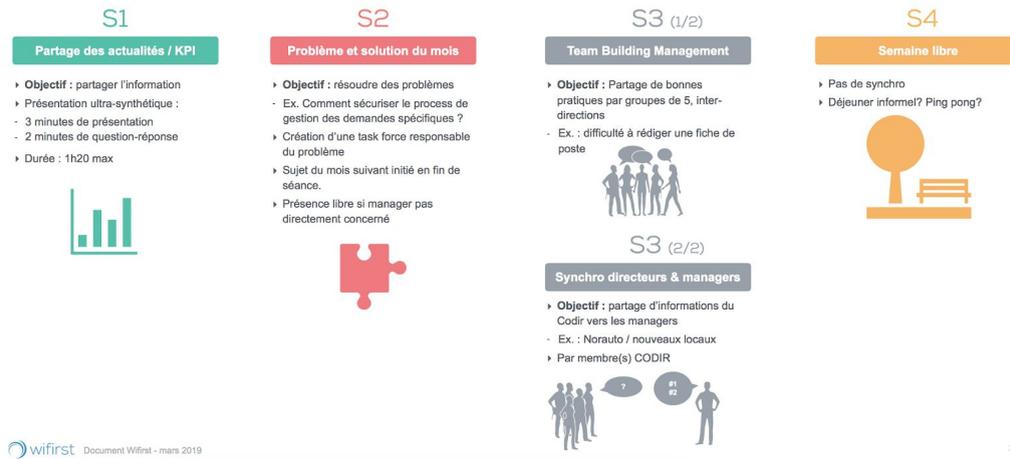
- **Le Brief** : réunion plénière mensuelle autour d'une équipe, suivie d'un petit déjeuner partagé.

Cette réunion permet à chaque équipe de présenter au moins 1 fois par an ses réalisations à l'ensemble des collaborateurs Wifirst. Le Brief a pour objectif de mettre en valeur chacun des métiers, d'en exposer les enjeux et problématiques et de partager des pratiques exemplaires. C'est aussi l'occasion de proposer aux salariés les moins exposés de prendre du recul sur leur quotidien en participant à l'élaboration de la présentation et d'expérimenter la prise de parole en public, devant une audience à l'écoute et bienveillante.

- **Le Comité des managers** : réunion hebdomadaire des collaborateurs ayant des responsabilités managériales, hors codir (soit une vingtaine de personnes).

Les managers Wifirst se réunissent chaque semaine afin de progresser collectivement et d'instaurer un management cohérent, bienveillant et juste. Cette instance poursuit plusieurs objectifs : faire grandir une dynamique collective de résolution de problèmes concrets, rendre plus autonome les managers dans la prise de

décision opérationnelle, fluidifier l'information et les relations inter-services, et assurer le lien avec le codir.



Principe de programmation des Comités Managers

- **Les Campus** : réunion plénière en un ou plusieurs opus, autour d'une thématique précise

Librement programmés par les équipes ou collaborateurs concernés, les Campus sont l'occasion de creuser une thématique particulière au bénéfice de l'ensemble des collaborateurs qui le souhaitent. A titre d'exemple, la refonte complète des outils de Relation Client et des méthodes associées à donner lieu à 2 " Campus WiCare " ces 9 derniers mois.



Campus WiCare

- **Les séminaires** d'équipe ou d'entreprise sont systématiquement organisés autour d'une ou plusieurs sessions de travail et de temps de convivialité. Les séminaires d'entreprise sont programmés tous les 18 mois. Chaque équipe dispose par ailleurs d'un budget annuel pour organiser des sessions de travail "off site" permettant de prendre du recul sur l'activité, de partager sur les plans d'action en cours et à venir et de mobiliser les collaborateurs.

3.4. Les engagements de Wifirst pour la diversité et l'inclusion

3.4.1. Plan d'action pour l'égalité professionnelle femmes - hommes

La Direction de Wifirst affirme sa volonté de formaliser une politique d'entreprise en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, dès leur recrutement et tout au long de leur carrière professionnelle dans l'entreprise.

Le plan d'action signé le 5 juin 2018 par la Direction, découle du principe d'égalité entre les hommes et les femmes inscrit dans la Constitution depuis le 27 octobre 1946, laquelle prévoit, en son préambule, que « la loi garantit à la femme, dans tous les domaines, des droits égaux à ceux des hommes ».

Le plan d'action a pour objectif de consolider et de renforcer les actions menées par l'entreprise pour faire évoluer les mentalités et les comportements dans le domaine de la mixité et de l'égalité en luttant contre les stéréotypes.

Objectifs de progression, actions et indicateurs de suivi :

DOMAINES	OBJECTIFS	ACTIONS FUTURES	INDICATEUR DE SUIVI DES OBJECTIFS
Recrutement et accès à l'emploi	Maintenir la part des femmes et des hommes recrutés en cohérence avec celle de notre secteur d'activité et de nos filières de formation	Assurer la neutralité du processus de recrutement à toutes les étapes : libellé et contenu neutre, égalité de traitement des candidatures	Répartition des embauches par sexe et classification
		Élargir les filières de formation ciblées par le recrutement, notamment celles disposant d'une représentation féminine plus élevée	

	Poursuivre et renforcer la promotion des diplômés d'ingénieurs et techniciens auprès des jeunes femmes	Promouvoir les diplômés d'ingénieurs et techniciens auprès des jeunes femmes, grâce notamment à un effort spécifique dans l'attribution de la taxe d'apprentissage	Liste des actions menées en faveur de la promotion des diplômés ingénieurs et techniciens auprès des jeunes femmes
		Renforcer les échanges internes et la communication externe autour de l'égalité professionnelle	
Formation professionnelle	Assurer une répartition femmes/hommes formés identique à la répartition globale de l'effectif	Assurer un accès égal à la formation professionnelle	Nombre et part de personnes formées par classification Moyenne des heures de formations reçues par classification
	Détecter les femmes et les hommes qui souhaitent évoluer dans leur poste, les former et les accompagner en animant chaque année la démarche des Entretiens Professionnels Améliorer la mobilité interne au sein de l'entreprise	Favoriser l'évolution professionnelle (entretiens professionnels et mutations internes)	Nombre de salariés ayant fait l'objet d'une mobilité sur l'année
Egalité salariale et promotion professionnelle	Maintenir une répartition hommes / femmes ayant reçu une augmentation individuelle proche de la répartition hommes / femmes de l'effectif global	Garantir une répartition équilibrée des augmentations individuelles	Répartition par sexe du nombre de salariés ayant reçu une augmentation individuelle dans l'année
	Appliquer des taux d'augmentation équivalents entre les femmes et les hommes, à poste égal et compétences égales	Garantir un niveau similaire des augmentations individuelles lors des campagnes d'augmentations	Augmentation moyenne par classification et coefficient

	Permettre l'évolution professionnelle des femmes et des hommes au sein de l'entreprise	Favoriser et accompagner la promotion professionnelle, notamment les passages non-cadres à cadres et le passage à des fonctions managériales	Temps moyen entre deux promotions
Articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle des salariés	Maintenir le taux d'acceptation d'un changement d'organisation du temps de travail	Faciliter le passage temps plein / temps partiel et temps partiel / temps plein	Nombre de salariés ayant accédé au temps partiel choisi dans l'année rapporté au nombre de demandes formulées
	Faciliter l'articulation vie personnelle et vie professionnelle	Étudier les demandes d'aménagement du temps de travail en cas de circonstances exceptionnelles	

3.4.2. Charte pour la diversité et pour l'inclusion

Souhaitant élargir son champ de vigilance et d'intervention, Wifirst a formalisé son ambition ainsi que les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour favoriser la diversité et l'inclusion au sein de l'entreprise au travers d'une charte signée par la Direction le 14 janvier 2019 dont voici les termes :

Principes généraux :

L'ambition de Wifirst est de développer une culture inclusive permettant à chacun.e, quelles que soient ses singularités, de révéler pleinement son potentiel. Celle-ci se fonde sur le respect et l'acceptation des différences qui permet à chacun.e de pouvoir être lui/elle-même sans subir de préjudices.

Cette culture inclusive :

- implique de créer les conditions permettant la reconnaissance, la compréhension réciproque de chacun.e, la confiance et l'intégrité ;
- appelle une approche transversales qui doit se traduire dans les décisions managériales et l'ensemble des processus des ressources humaines ;
- s'inscrit dans une perspective de réduction des inégalités, qu'elles soient sociales ou générationnelles ;
- consiste à œuvrer tant pour l'égalité des chances favorisant l'autonomie des populations défavorisées, que pour le maintien de l'employabilité de nos collaborateurs ;
- repose du l'accompagnement des populations défavorisées vers l'autonomie, notamment par l'éducation, la formation, l'insertion sociale et professionnelle.

Cette ambition s'inscrit dans la perspective des Objectifs de Développement Durable (ODD) fixés par les Nations Unies et en particulier les cibles suivantes qui visent, d'ici à 2030 :

« à garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique » (ODD 5.5)

« à parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale » (ODD 8.5)

« à autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre. » (ODD 10.2)

Cette ambition se traduit dans les quatre engagements suivants :

1. Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de la relation de travail ;
2. Favoriser l'accueil et l'insertion des personnes en situation de handicap ;
3. Promouvoir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ;
4. Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes.

Ces engagements font partie des objectifs des managers à qui il est demandé d'intégrer les spécificités propres à leurs métiers. Et pour être effectif, le développement d'une culture inclusive nécessite aussi d'identifier les biais existants en matière de diversité au sein de Wifirst et une participation active de l'ensemble des collaborateurs pour veiller au respect de chacun.e.

Feuille de route :

Wifirst s'est doté d'objectifs généraux sur les 4 thématiques, dont la direction générale a la responsabilité de la mise en oeuvre dans les équipes, de même qu'à l'égard des prestataires et partenaires.

1. La non-discrimination

Toute pratique discriminatoire envers les travailleurs pour des motifs tels que la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'orientation sexuelle, l'ascendance nationale ou l'origine sociale nuit à la cohésion sociale. Wifirst se fixe trois objectifs permettant de lutter contre la discrimination tout en valorisant les compétences et l'égalité des chances :

- **Optimiser le recrutement** afin d'encourager la diversité des candidatures. Cet objectif nécessite en particulier la mise en place de tout dispositif permettant de lutter contre l'auto-censure et de centrer les processus de recrutement sur les compétences. Il implique une formation adaptée des managers et recruteurs et la signature de partenariats avec les institutions de formation.
- **Rémunérer sans discrimination** afin d'assurer qu'à niveau de compétences, ancienneté et poste égaux, les rémunérations répondent au principe d'équité (conformément à la convention n°100 de l'OIT sur l'égalité de rémunération). L'atteinte de cet objectif repose en particulier sur la mise en oeuvre effective du principe de transparence à travers des dispositifs adaptés.
- **Promouvoir équitablement** afin d'assurer à chacun.e une évolution professionnelle conforme à ses aptitudes et aspirations. L'atteinte de cet objectif repose notamment sur la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs en vue de lutter contre les stéréotypes et l'intégration de la thématique « non-discrimination » dans toutes les formations managériales.

2. L'accueil et l'intégration des personnes en situation de handicap

Au-delà de la conformité aux exigences réglementaires, les conditions d'accueil et d'intégration des personnes en situation de handicap constituent un fort levier de cohésion sociale au sein de l'entreprise. L'approche de Wifirst repose sur deux objectifs :

- **Optimiser le recrutement des personnes en situation de handicap**, à compétences égales. L'atteinte de cet objectif passe notamment par la sensibilisation des collaborateurs et managers au handicap par toutes voies appropriées (diffusion de livrets, campagnes d'affichage, communication intranet, etc.) et la sensibilisation des équipes RH de recrutement, ESN et agences d'intérim mobilisées.
- **Favoriser un environnement de travail adapté à l'intégration** des personnes en situation de handicap. Parmi les dispositifs dont la mise en place est recommandée figurent la formation des équipes RH et managers à l'intégration des personnes handicapées et l'aménagement des locaux pour permettre une accessibilité adaptée.

3. L'égalité professionnelle femmes / hommes

L'égalité professionnelle femmes / hommes est identifiée comme un levier de transformation avec un potentiel fédérateur commun à toutes les équipes de Wifirst. Wifirst se fixe quatre objectifs permettant de favoriser l'égalité professionnelle femmes-hommes :

- **Maintenir la part des femmes recrutées en cohérence avec celle de notre secteur d'activité et de nos filières de formation**, en communiquant auprès des publics, écoles, universités et institutions appropriées, et en renforçant la promotion des diplômés d'ingénieurs et techniciens auprès des jeunes femmes.
- **Favoriser l'accès des femmes à la formation et à la mobilité interne.**
- **Assurer l'égalité salariale, favoriser les promotions et l'accès aux postes à responsabilité.**
- **Faciliter l'articulation vie personnelle et vie professionnelle** en aménageant de manière flexible les modalités et temps de travail.

4. L'insertion professionnelle des jeunes

Attirer les talents de demain est stratégique pour Wifirst dans un secteur d'activité extrêmement dynamique et en plein-emploi, de même que contribuer à l'autonomisation des jeunes en difficultés afin d'ancrer Wifirst dans les communautés au sein desquelles l'entreprise agit.

Wifirst se fixe trois objectifs permettant de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes :

- **Analyser les attentes de la nouvelle génération et leur perception de Wifirst** afin d'identifier les mesures à mettre en œuvre pour les engager et ainsi être en capacité d'attirer de nouveaux talents.
- **Optimiser les démarches d'accueil en stage, en apprentissage et en alternance des jeunes.**
- **Poursuivre des projets d'engagement solidaire** en France et, à l'avenir, dans les autres pays dans lesquels Wifirst opère (Afrique subsaharienne notamment), pour améliorer prioritairement la situation économique et sociale des jeunes.

3.5. Une sous-traitance responsable

Wifirst n'a pas recours à des sous-traitants "low-cost" délocalisés dans des pays aux conditions de travail non contrôlées.

Prestataires de service :

Les quelques prestataires non localisés en France sont des partenaires de longue date suivis très étroitement (y compris par des visites régulières sur site) et formés en continu par les équipes de Wifirst. Ce dispositif permet de garantir une qualité au niveau des standards Wifirst d'une part et de s'assurer des conditions de travail des employés du prestataire d'autre part.

La conformité des fournisseurs et des sites de production est par ailleurs très encadrée, en premier lieu par l'intégration de clauses types aux contrats de prestation mais aussi par la signature du Code de bonne conduite du Groupe Bolloré. Depuis 2000, le Groupe Bolloré fait du partage d'une même éthique des affaires un axe de sa stratégie RSE. À ce titre, le Groupe s'est engagé à lutter contre la corruption sous toutes ses formes et a pris les mesures nécessaires telles que : la signature du Pacte mondial des Nations unies, la mise en œuvre de sa Charte Éthique, et de son dispositif d'alerte éthique, la cartographie des risques liés à ses activités et à celles de ses parties prenantes (due diligence) ou encore le programme de formation et de sensibilisation. Ce dispositif éthique efficace et cohérent et qui est déployé par Wifirst, permet de communiquer à l'ensemble des salariés des règles de conduite claires. Le système de management de la conformité éthique comprend notamment un système de management dédié à la conformité éthique et à l'anticorruption au sein duquel sont prises en compte les recommandations relatives à la loi Sapin II.

Équipementiers :

Wifirst souhaite, comme ses clients, que les équipements qu'il déploie et opère soient fabriqués et distribués en respectant la loi sur l'abolition de l'esclavage et du trafic d'êtres humains dans les chaînes d'approvisionnement. Par conséquent, Wifirst a pris des mesures pour garantir que sa chaîne d'approvisionnement direct en produits commercialisés reste conforme aux lois applicables dans ce domaine.

Wifirst s'est notamment assuré que le code de conduite de ses principaux fournisseurs était basé sur le code de conduite de la RBA (Responsible Business Alliance, ancienne "Coalition citoyenne de l'industrie électronique" : <http://www.responsiblebusiness.org/>). Le RBA regroupant plusieurs normes sociales et éthiques qui interdisent l'utilisation de toute main d'œuvre forcée, emprisonnée, en servitude ou contrainte et de travail carcéral non volontaire.

Wifirst travaille notamment avec Cisco, Ruckus et Juniper, tous trois membres de la RBA.

4. Les enjeux liés à l'éco-responsabilité

4.1. Politique générale d'éco-responsabilité

4.1.1. Plan de réduction de l'émission de CO2

Wifirst affine sa stratégie RSE en définissant les critères prioritaires pour diminuer son impact carbone.

Approvisionnements :

Cisco et Juniper répondent aux normes internationales en termes de conception, de fabrication des produits, de gestion des matières premières et de gestion des déchets. Ils répondent ainsi aux Objectifs du Développement Durable de l'ONU.

- Cisco : https://www.cisco.com/c/fr_fr/about/csr.html?dtid=pseggl000183&ccid=cc000890&ds_rl=1262527&gclid=FAIaIQobChMI-pikIL2Q4QIVCflRCh12awkFFAAYASAAEgJel_D_BwF&gclidsrc=aw.ds
- Juniper : <https://www.juniper.net/fr/fr/company/citizenship-sustainability/green/#/>

Dépenses énergétiques :

Wifirst évalue les dépenses énergétiques des équipements déployés afin de réduire l'impact sur le parc (qui compte plus de 200 000 équipements actifs supervisés).

Des économies d'énergie ont d'ores et déjà été réalisées via les actions suivantes :

- Changement des serveurs (Wibox). Résultat : passage de 250 Watts à 30 Watts par serveur ; Etude en cours de l'implémentation d'un mode passif ;
- Utilisation de bornes WiFi moins énergivores. Résultat : de 13 Watts à 5 Watts/ unité.
- Virtualisation de l'équipement Natbox, dont les fonctionnalités ont été embarquées dans la Wibox, afin de limiter le matériel déployé et la consommation d'énergie.

Indicateurs :

Wifirst prend en considération dans les déploiements de ses réseaux l'impact environnemental de son métier et a mis en place des évaluations d'impacts avec des indicateurs précis, dans un objectif de diminution et/ou de compensation. Pour cela, Wifirst s'appuie sur des indicateurs reconnus par le Green IT et WWF France.

4.1.2. Capacité à conduire des réunions à distance pour limiter les déplacements

Wifirst a travaillé sur 3 axes pour limiter les équipements de ses équipes :

1. Equipement des salles de réunion de ses différents sites (Paris, Clermont-Ferrand, Londres et Barcelone) de matériels et logiciels de visioconférence. Cette pratique est désormais généralisée.
2. Mise en place du télétravail occasionnel ou régulier par la signature et l'application d'une charte, en particulier pour les collaborateurs habitant en région ou à plus d'une heure du siège de Wifirst.
3. Mise en place courant 2017 d'une procédure de validation / confirmation par SMS et téléphone des rendez-vous avant déplacement sur site des techniciens (pour les audits et pour les interventions de maintenance). Cette procédure a été définie et implémentée lors du WiHack de juin 2017.

4.1.3. Autres actions éco-responsables

Pour aller plus loin : des actions respectueuses de l'environnement ont été mises en place en interne.

Parmi celles-ci :

- Le zéro plastique en 2017,
- Le tri des déchets en 2018,
- Le recyclage des cartouches d'impression via Récup'cartouche,
- L'utilisation de papier recyclé, et le réglage des imprimantes en recto/verso,
- La mise en place d'une grille d'achats responsables.

Nous avons pour objectif l'amélioration continue de nos pratiques.

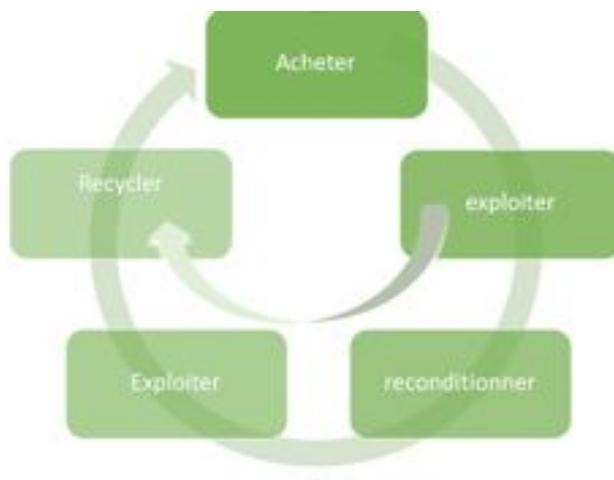
4.2. L'écoconception des services

Wifirst a pour ambition d'améliorer l'écoconception de ses services.

Wifirst veille d'ores et déjà à :

- **Choisir des matériaux renouvelables, recyclés et/ou recyclables**

Wifirst a une gestion circulaire de ses matériels en les reconditionnant dès lors qu'ils peuvent être ré-exploités. A défaut, notre grossiste Edox se charge de les recycler via Ecologic (www.ecologic-france.com), avec la volonté de revaloriser la matière. Ecologic est un éco-organisme agréé par l'Etat pour organiser la collecte, la dépollution et la valorisation des déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE ou D3E) sur le territoire français.



Principe de gestion circulaire

- **Installer du matériel qui n'impacte pas la santé de son personnel et des utilisateurs**

Wifirst respecte les conditions réglementaires de puissances d'émission radioélectriques fixées par l'ARCEP.

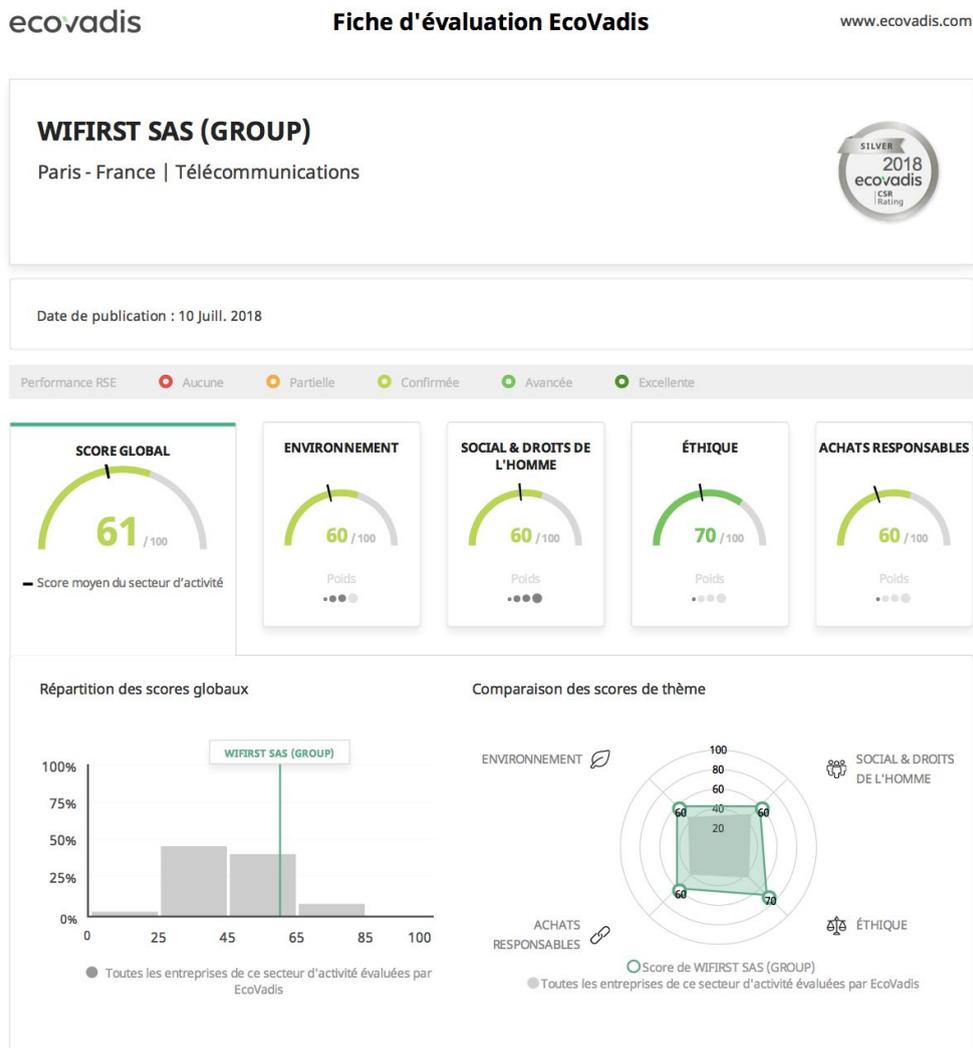
- **Limiter l'impact des transports**

Concernant les livraisons du matériel, Wifirst a la volonté d'optimiser les déplacements en favorisant le stockage temporaire pour envoi en masse au grossiste. Le matériel est stocké chez quelques fournisseurs (selon la nature du matériel) afin d'éviter la multiplication des transports pour les livraisons.

5. Wifirst, labelisé Ecovadis

Dans une démarche d'amélioration continue de son empreinte écologique et sociétale, Wifirst a été évalué en 2018 par Ecovadis, opérateur de la 1ère plateforme mondiale d'évaluation et de mutualisation des performances RSE sur son niveau d'engagement RSE.

Ecovadis a décerné à Wifirst le niveau silver, ce score nettement supérieur à score moyen du secteur télécoms est le résultat de l'appréciation de nombreux indicateurs regroupés en 4 thématiques : l'environnement, l'aspect social & les droits de l'homme, l'éthique et les achats responsables de Wifirst.



Fiche d'évaluation Ecovadis de Wifirst (synthèse)

Cette première reconnaissance de l'engagement RSE de Wifirst est venue récompenser des actions conduites pour limiter l'impact environnemental et sociétal de Wifirst, que ce soit par une gestion éclairée des déchets, par des activités de sensibilisation aux dangers d'internet auprès des jeunes, ou plus généralement par l'évolution de nos pratiques quotidiennes.

Wifirst poursuit depuis cette démarche et vise, d'ici fin 2021, le plus haut niveau responsabilité sociétale (GOLD) qui bénéficiera encore davantage aux équipes comme aux clients et aux fournisseurs de Wifirst.

