

Pacte Mondial / Global Compact  
Communication on Progress (C. O. P.)

Octobre 2014 – Octobre 2015



## Table des matières

Déclaration de soutien continu.....	3
Droits de l'homme.....	5
1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ;.....	5
2. Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.....	6
Droits du travail.....	8
3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ; .....	8
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;.....	9
5. L'abolition effective du travail des enfants ; et.....	10
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.....	10
Environnement.....	12
7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;.....	12
8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et.....	13
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.....	14
Lutte anti-corruption.....	16
10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.....	16
Les objectifs de 2016.....	18

## Déclaration de soutien continu

L'engagement au Global Compact est né d'une initiative de la direction, mais elle a très rapidement provoqué l'enthousiasme des employés de l'entreprise. Le but était de s'engager dans une démarche de responsabilité sociétale mais aussi d'attirer de nouveaux talents par la promotion de l'éthique de l'entreprise en mettant en avant son engagement dans les causes sociales.

Pour EXTENDE, le respect d'autrui, de ses valeurs et de son environnement sont synonyme de modernité et de fierté pour l'ensemble de l'équipe.

En Octobre 2012, deux ans seulement après sa création, EXTENDE s'est lancé dans l'aventure. Cet engagement nous a permis de formaliser un état d'esprit déjà présent dans notre structure, le respect de l'altérité et les valeurs de responsabilité : envers les salariés, les clients et l'environnement.

EXTENDE créée en Janvier 2011 est le distributeur exclusif de CIVA, un logiciel de simulation de Contrôles Non Destructifs (également appelés Essais Non Destructifs) développé par le CEA EA (Commissariat à l'Energie Atomique et aux énergies alternatives).

Cette année encore, pour la troisième fois, nous nous engageons à promouvoir et à respecter les dix principes du Pacte mondial relatifs aux thèmes de l'Environnement, du Droit du Travail, des Droits de l'Homme et de la Lutte anti-corruption.



Philippe Dubois  
Président Directeur Général

**EXTENDE S.A.**  
Capital de 100 000 €  
Le Bergson, 15 Rue Emile Baudot  
91300 MASSY - France  
Fax. +33 (0)9 72 13 42 68  
Siren 518 807 425



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.



## Les 10 principes

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ; et

2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;

4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;

5. L'abolition effective du travail des enfants ; et

6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;

8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et

9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

## Droits de l'homme

### 1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ;

Tout comme les deux années précédentes, en tant qu'entreprise française, EXTENDE a l'obligation de respecter l'ensemble des articles de la Loi.

EXTENDE s'engage à respecter l'ensemble des articles de la **déclaration des droits de l'Homme et du citoyen** et à en assurer la promotion. Inscrite dans le préambule de la constitution Française du 4 octobre 1958, c'est un texte fondamental de notre république.

#### Actions :

Un certain nombre d'actions ont été mises en place il y a deux ans dans le cadre de la signature du Pacte Mondial. Aucune nouvelle action n'a été ajoutée sur ce thème, mais nous avons maintenu celles déjà engagées.

En décembre 2011, nous nous sommes engagés dans notre **Manuel Qualité** aux valeurs de : priorité client, d'écoute, de rigueur, d'humilité technique et de confidentialité qui sont le reflet de notre respect des altérités, vis-à-vis des membres de l'équipe mais aussi de nos collaborateurs et partenaires.

Depuis 2013, date à laquelle EXTENDE et ses salariés ont rédigé ensemble une **Charte Ethique**, définissant les valeurs auxquelles nous sommes attachés et qui représentent notre entreprise, notre adhésion à ses valeurs se poursuit au quotidien : l'ouverture, le dynamisme, le professionnalisme, les échanges, la durabilité et la responsabilité, sont les valeurs essentielles de cette charte. Elle est disponible sur notre site internet à l'adresse suivante: <http://www.extende.com/ethique>.

Par ailleurs une **présentation est prévue** en cette fin d'année en interne, sous forme de PowerPoint, pour communiquer avec l'équipe sur les progrès réalisés dans le cadre du Pacte Mondial.

Nous communiquons également en externe sur notre engagement au Pacte Mondial via **nos newsletters**, et **notre Blog**, créé cette année.

*«Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité.»  
Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, Article 1*

## Droits de l'homme

### 2. Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

Tout comme l'année dernière et celle d'avant, l'indépendance de notre entreprise reste assurée puisque nous ne dépendons pas d'une plus grande entité. Notre petite taille industrielle nous permet d'être réactifs et maîtres de nos choix politiques, neutres et indépendants.

*«Le premier des droits de l'homme c'est la liberté individuelle, la liberté de la propriété, la liberté de la pensée, la liberté du travail.» Jean Jaures*

#### Actions :

L'année dernière, nous avons **réorganisé le stockage de nos données** pour protéger au maximum les données de nos clients. Ce système est toujours en place.

Un **rapport de nos activités** a également été mis en place. Il est envoyé tous les six mois **à nos distributeurs**. Nous y dressons un récapitulatif de nos ventes, l'évolution du nombre de nos formations, ou encore nos efforts en terme de Marketing, et nous y mentionnons également notre adhésion au Pacte Mondial dans un paragraphe dédié à notre engagement en termes de Responsabilité Sociétale. Le but est de promouvoir les valeurs de ce Pacte, et éventuellement, les inciter à y adhérer aussi.

Nous nous sommes aussi déjà rendus dans les locaux de l'ensemble de nos distributeurs. Les **échanges réguliers** mentionnés en amont, et établis avec eux via nos newsletters bimensuelles et les rapports d'activité bimensuels de leur côté et semestriel du notre, nous permettent d'observer le bon déroulement, et, autant que faire se peut, le respect de certaines de leurs obligations, entre autres sociales. Le partage de notre expérience, et de notre désir de poursuivre, contribue en outre à leur sensibilisation, pour ceux qui ne seraient pas déjà sensibilisés.

La **boîte à suggestions**, installée au début de notre engagement dans le Pacte Mondial, est toujours en place dans nos locaux, pour garantir la liberté d'expression de chacun.



## Droits de l'homme



### Mesures :

Au total, cette année, (d'octobre 2014 à octobre 2015), nous avons **reçu seize rapports d'activité** (contre seulement 10 l'année dernière) et **avons envoyé deux rapports bi-annuel** sur notre activité. **Une visite** a été réalisé dans l'un de leur locaux, et nous les avons tous rencontré au moins une fois cette année, au cours de l'une de nos **cinq rencontres**.

**Ouverture**

**Priorité client**

**Dynamisme**

**Ecoute**

**Professionalisme**

**Rigueur**

**Echanges**

**Humilité technique**

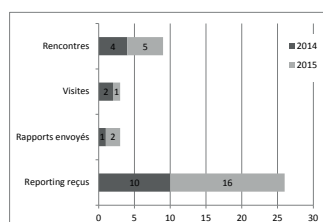
**Durabilité**

**Confidentialité**

**Responsabilité**



**Rapports reçus : 16**  
**Rapports envoyés : 2**  
**Visite : 1**  
**Rencontre: 5**



## Droits du travail

L'égalité homme-femme, l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire, l'abolition du travail des enfants, l'élimination de la discrimination, le respect de la liberté d'association et le droit à la négociation collective sont aussi assurés par la législation française que nous respectons. Nous tentons également autant que possible de privilégier les partenariats avec des entreprises respectant elles aussi ces valeurs, et de nous ériger en exemple vis-à-vis de tous nos partenaires.

### 3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;

Comme l'indique le site du gouvernement français, « *la négociation d'une convention ou d'un accord d'entreprise permet d'adapter les règles du code du travail aux spécificités et besoins de l'entreprise. En principe, les délégués syndicaux négocient avec l'employeur* ». EXTENDE, en tant que petite entreprise est dépourvue de délégués syndicaux, de représentants élus du personnel au comité d'entreprise, de délégués du personnel et de représentants élus. Cependant, soumise à la législation établie par la convention collective **SYNTEC**, l'exercice du droit syndical y est reconnu et s'effectue conformément aux dispositions légales en vigueur mentionnées dans l'article 3 de cette convention : « *Droit syndical et liberté d'opinion* ».

#### Actions :

Un certain nombre d'actions ont été mises en place il y a deux ans dans le cadre de la signature du Pacte Mondial. Un petit nombre d'actions a été ajoutée sur ce thème, et nous avons maintenu celles déjà engagées.

Il y a deux ans, nous avons commencé à inciter nos salariés à se porter candidat lors de **l'élection d'un délégué syndical**. Cette élection a eu lieu le 13 janvier 2014, malheureusement, personne ne s'était porté volontaire pour cette tâche. et un PV de carence avait été rédigé. Légalement, une fois tous les 4 ans, l'employeur se doit d'organiser ces élections, ce que nous prévoyons de faire en 2018.

Nous poursuivons l'organisation de **revues d'activités mensuelles** permettant de passer en revue l'ensemble des activités du mois et d'échanger avec l'équipe sur des suggestions d'améliorations de

*Le préambule de la convention collective **SYNTEC**, stipule que: «Les organisations contractantes reconnaissent que les bureaux d'études, les bureaux d'ingénieurs-conseils et les sociétés de conseils relevant de la fédération des syndicats des sociétés d'études et de conseils (SYNTEC), par leur structure comme par la nature de leur activité, présentent des caractéristiques très particulières comportant pour ceux qui y travaillent à quelque titre que ce soit des avantages et des risques qu'il s'agit d'équilibrer aussi harmonieusement que possible »*



## Droits du travail

notre fonctionnement. Le Système de Management qualité est évoqué à cette occasion afin de vérifier l'état des différents indicateurs.

Enfin l'**accord d'intéressement** que nous avons renouvelé cette année, avec une redistribution plus importante que les trois années précédentes, atteste de la volonté de la direction de se positionner dans une démarche de management participatif. Les termes de ce contrat et le calcul de la prime accordée à chacun ont été contrôlés par trois salariés qui se sont portés volontaires à la suite d'une revue d'activité.

**Action forte:**  
**la formation individuelle.**

### 4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;

Les mesures mises en place les années précédentes ont été maintenues.

#### **Actions :**

La prise en charge, comme stipulé dans le code du travail, de **50% du prix des transports** pour tous nos salariés.

Les **visites de la médecine du Travail**, se poursuivent, et cette année les jours de **carence maladies** sont passés d'un jour à aucun.

Par ailleurs, le bien-être des salariés est assuré par un **matériel de qualité** mis à leur disposition (matériel informatique, mobilier de bureau, fournitures, ...).

La même **mutuelle haut de gamme** mentionnée dans les deux précédents rapports a été choisie pour assurer une protection sociale maximale à tous les employés.

EXTENDE promeut la **formation individuelle** et maintient sa politique de formation.

En plus des entretiens individuels annuels, EXTENDE y associe des **entretiens professionnels** (légalement obligatoires tous les 2 ans seulement).

Enfin, conformément à notre convention collective, cette année, des **primes vacances** ont également été accordées à tous les employés.

### 5. L'abolition effective du travail des enfants ; et

La loi française assure une protection des mineurs (âgés de moins de 18 ans). EXTENDE respecte la loi française et assure n'avoir jamais embauché de salariés mineurs.

#### Action :

Nos **distributeurs et partenaires sont informés** de notre démarche et de notre engagement, ce qui, nous l'espérons, contribue à la promotion de ces valeurs au-delà des frontières de notre territoire.

### 6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

L'article n° 14 de la Convention européenne des droits de l'homme prohibe la discrimination. Cette interdiction est à la fois large et restreinte, car d'une part, l'article interdit tout type de discrimination fondée sur n'importe quel critère (sexe, race, couleur, langue, religion, l'appartenance à une minorité nationale, ...), et d'autre part, le champ de cette interdiction est limité à la discrimination au regard des droits couverts par la Convention pour promouvoir le partage des connaissances.

#### Actions :

Nous avons mis à disposition, sur notre site Internet, des **outils pédagogiques gratuits**. Nous pensons qu'une diffusion du savoir contribuera à l'évolution de tous, et à la réduction des inégalités.

La participation des salariés à la vie de l'entreprise est vivement incitée, comme la participation au développement et à la responsabilisation des salariés (**participation aux revues d'activités, possibilité de devenir leader de processus, rédaction de la charte éthique...**).

Des **notes informatives** sont affichées, mentionnant les articles légaux de référence, et informant sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, la lutte contre le harcèlement moral et sexuel et la lutte contre les discriminations.

EXTENDE certifie qu'elle œuvre à la promotion de la **diversité** et de l'**égalité des chances**. Les entretiens individuels annuels sont par exemple préparés en amont, afin de garantir un maximum d'objectivité.

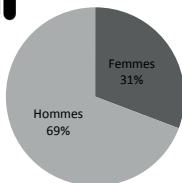
*La **mission** d'EXTENDE est d'apporter les bénéfices de la simulation et des méthodologies de Contrôles Non Destructifs à la communauté CND mondiale pour un partage libre et équitable du savoir. Pour ce faire, outre les valeurs auxquelles nous sommes fidèles telles que la neutralité et l'indépendance dans notre travail, nous revendiquons un souhait de **partage des connaissances libres**.*

## Droits du travail



### Mesure :

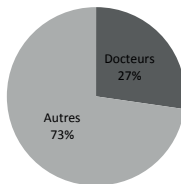
Un indicateur quantifiant le **budget alloué au « bien-être »** du personnel a été calculé (ratio budget total des achats pour les salariés / budget total) et s'élève à 13% (contre 20% l'année dernière). Sont pris en compte dans les équipements les achats visant à améliorer le confort du personnel dans l'entreprise (frigorifère, luminothérapie, renouvellement du matériel, chaises de bureau, ordinateurs, petit matériel informatique, etc.).



### Augmentation de la masse salariale (12 à 13)

Au total, notre effectif est constitué de 4 femmes sur 13 (31% de l'effectif) et de 3 docteurs sur 13 (23% de l'effectif).

Au total, sur 13 salariés, **100% sont en CDI.**



**Aucune plainte** concernant la discrimination n'a été formulée. **Aucun contentieux** n'a été constaté (concernant les horaires de travail ou tout autre sujet). Enfin, **aucun incident de sécurité** n'a été reporté.

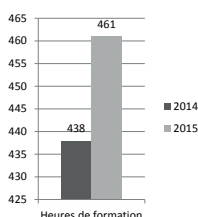
Concernant la politique de formation, 461 heures de formation ont été programmées cette année (contre 438 l'année dernière) pour 13 salariés (au lieu de 12 l'année dernière) (soit un **taux horaire de 35,5h de formation en moyenne par personne** contre 36,5h l'année dernière), dont 2 formations sur 9 certifiantes.



**CDI**  
**100%**



**Plaintes : 0**  
**Contentieux : 0**  
**Incidents sécurité : 0**



## Environnement

Le cœur de notre activité contribue à la préservation des structures. C'est donc en toute logique que depuis Octobre, 2013, EXTENDE est certifié ISO14001, ce qui atteste de notre Système de Management Environnemental (SME). En effet, nous veillons quotidiennement à respecter et préserver l'environnement et les structures qui nous entourent. Nous évaluons chaque année notre impact sur la planète, et veillons à réduire au maximum les empreintes négatives que nous pourrions laisser.

Nos efforts sont continus et réguliers et nous comptons renouveler nos certifications ISO14001 (et ISO 9001) en 2017, (à réviser tous les trois ans).

### 7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;

En termes d'environnement, lors de la mise en place de notre démarche environnementale, nous avons réalisé, avec l'aide du cabinet DEXTRAL, un **diagnostic de nos impacts environnementaux**. De nouveaux rendez-vous ont également été pris car nous considérons l'éventualité d'un **passage aux normes ISO 9001 et ISO 14001 : version 2015**.

#### Actions :

##### Principe de précaution

Le **principe de précaution** est intrinsèque à notre activité. La simulation de Contrôles Non Destructifs permet d'anticiper les contrôles, de réduire le nombre de maquettes nécessaires pour la préparation d'une inspection, et de proposer de nombreux scénarios afin d'évaluer toutes les possibilités avant de prendre une décision. Ce principe est très répandu dans l'industrie nucléaire (industrie dont est issue la moitié des salariés de notre entreprise, dont le PDG d'EXTENDE, M. Philippe Dubois).

Nous avons maintenu les actions initiées il y a deux ans : une **revue des indicateurs environnementaux** lors des **revues de direction annuelles** (avec un questionnaire sur de nouvelles décisions à prendre), et la **planification des contrôles réguliers** de nos installations (climatisation, chauffage).

*L'ISO 14001:2004 spécifie les exigences relatives à un système de management environnemental. Elle s'applique aux aspects environnementaux que l'organisme a identifiés comme étant ceux qu'il a les moyens de maîtriser et ceux sur lesquels il a les moyens d'avoir une influence. Elle n'instaure pas en elle-même de critères spécifiques de performance environnementale.*

*Le "principe de précaution" est une notion qui préconise l'adoption de mesures de protection avant qu'il n'y ait des preuves scientifiques complètes démontrant l'existence d'un risque; autrement dit, une action de prévention ne devrait pas être différée simplement en raison de l'absence de renseignements scientifiques complets.*

### Actions d'urgence

Des extincteurs ont été placés dans nos locaux. Comme chaque année, ces derniers ont fait l'objet d'une **vérification**. Les **numéros d'urgence** (pompiers, SAMU, police) sont toujours affichés dans l'entrée de nos locaux.



### 8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et

Si n'avons pas entrepris de nouvelles actions sur ce thèmes lié à l'environnement dans nos bureaux à Massy, notre bureau de Grenoble, lui s'est mis à jours sur ce point.

#### Actions :

### Consommation en Eau

Nos locaux actuels ne nous permettent pas d'influer sur notre consommation en eau et d'en mesurer les impacts. Nous incitons simplement nos collaborateurs à conserver une attitude responsable vis-à-vis du gaspillage de l'eau.

### Gestion des déchets

Nous conservons une **attitude responsable** concernant la gestion des déchets via le recyclage du papier, du plastique et de nos capsules Nespresso®. Les piles, les cartouches d'encre et les ampoules, sont toujours triées en tant que DEEE, et tracées via un Registre de Suivi de Déchets (RSD) conformément à la loi en vigueur. Cette année, les trois personnes basées à Grenoble se sont elles aussi lancées dans le recyclage officiel de leurs déchets au sein de leurs locaux.

### Gaz polluants,

### Produits chimiques et autres substances dangereuses

Comme mentionné dans les deux précédentes COP, EXTENDE ne produit pas de gaz polluant via son activité, et ne fabrique, ne vend, ni n'utilise aucune substance chimique. C'est la raison pour laquelle aucune mesure particulière n'a été mise en place à ce sujet, mis à part l'incitation auprès de tous à aérer les pièces de notre établissement.

### Biodiversité

EXTENDE atteste de la non-production d'OGM, ainsi que de la non-libération d'OGM.



### Ressources naturelles, consommation d'énergie et changement climatique

Nous poursuivons la **compensation** de 50% du montant de notre impact environnemental lié à nos déplacements (taxe carbone).

L'association à laquelle nous reversons est « Action carbone ». Notre bureau à Grenoble s'est aussi engagé en devenant **partenaires du PDIE Bouchayer-Viallet** (Plan de Déplacement Inter-Entreprises), avec pour objectif de fédérer les différents acteurs économiques pour améliorer les solutions de transport en commun.

*« Aujourd'hui la seule condition de survie réside dans l'établissement d'un rapport plus humble avec la planète. »*

*Alain Gras (Science et Vie, 2008)*

Nous poursuivons également nos **bonnes pratiques** avec un ensemble de conseils mis en avant dans notre **charte**. Par exemple, en termes de consommation électrique nous effectuons un **contrôle de la température** via des thermomètres installés dans plusieurs pièces nous permettant d'avoir un usage raisonnable et responsable des climatisations et chauffages.

Enfin, nous poursuivons la **veille réglementaire** régulière et valorisons les fournisseurs respectant les normes environnementales.

### 9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

#### Actions :

#### Technologies écologiques

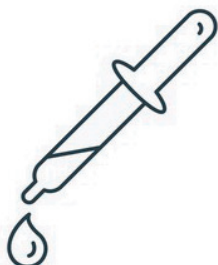
Nous continuons à envoyer à nos clients les rapports sous **forme dématérialisée**. Les tutoriels pédagogiques sont également transmis par informatique. Seuls les cahiers d'exercices de formation sont imprimés.

Le produit que nous distribuons est lui aussi une technologie écologique puisqu'il **favorise la simulation d'inspections** en réduisant ainsi le nombre de maquette à réaliser avant une inspection. Cette année, nous avons annoncé la sortie d'une version de ce logiciel dédiée aux universités, à prix très réduit, afin de promouvoir la simulation auprès des nouvelles générations d'inspecteurs.

Nous incitons également nos collaborateurs à utiliser de préférence les versions informatiques des documents, afin de limiter le nombre d'impressions.



## Environnement



### Audit interne du cabinet DEXTRAL:

**Non-conformité majeures : 0**

**Non-conformité mineures : 0**

**Points sensibles : 4**

**Pistes de progrès : 2**

### Mesures :

Nous avons réussi l'audit qualité interne du 6 juin 2014, réalisé par le cabinet DEXTRAL, concernant le référentiel ISO14001, portant sur l'ensemble de notre système SME. Le 5 juin 2015, un **nouvel audit interne** a été réalisé par le cabinet DEXTRAL. Le rapport établit mentionnait que: «*Le système de management environnement est simple, vivant et adapté à l'activité d'EXTENDE. Il serait bon de profiter de la sortie de la nouvelle norme version 2015, pour repenser le programme environnemental de façon à l'intégrer encore plus dans votre système. Les indicateurs se sont améliorés depuis la mise en place de la démarche. Des actions d'amélioration continue ont été entreprises.*»

Cette année, 30,3 tonnes de CO2 ont été compensées auprès de la fondation Good Planet. Ce montant représente un total de 50% de notre bilan carbone.

Nous avons évalué le gain d'impact environnemental suite à l'utilisation du logiciel CIVA à 1 514 002 Euros cette année et nous proposons chaque année des formations ainsi qu'un service de support pour pallier une mauvaise utilisation du logiciel. EXTENDE participe également au financement de validations.



**30,3 tonnes  
de CO2  
compensées**



## Lutte anti-corruption

La lutte anti-corruption est essentielle dans notre engagement au sein du Pacte Mondial. Afin d'empêcher toute corruption, nous avons mis en place un système de contrôle de la qualité.

**Action forte:**  
**Certification ISO9001.**

### 10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

#### Actions :

Au sein de notre structure, les risques de corruptions se situent essentiellement au sein de notre processus de vente. Partiellement au sein de notre processus achat.

Depuis Décembre 2011, EXTENDE est certifiée **ISO9001: version 2008**, renouvelée l'année dernière et valable deux ans, elle atteste du respect des processus mis en place pour garantir la qualité dans notre entreprise. Les trois commerciaux en charge suivent les processus décrits pour la vente, la prospection et les achats.

Un système de **relecture et de validation** des prix avant chaque envoi de proposition commerciale est en place, il garantit ainsi le non favoritisme en échange de bénéfices personnels.

Par ailleurs, nous avons intégré au livret d'accueil un **paragraphe de sensibilisation** pour tous les nouveaux embauchés.

Enfin, la direction poursuit une politique de **communication intense**, facilitant les contacts entre la direction et le personnel.

*La norme ISO 9001: 2008 donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité. Elle repose sur 8 principes de management : l'orientation client ; l'engagement de la hiérarchie ; l'implication du personnel ; l'approche processus ; la gestion par approche système ; l'amélioration continue ; l'approche factuelle pour la prise de décision ; et les relations mutuellement bénéficiaires avec les fournisseurs*

## Lutte anti-corrupcion



### Audit externe de surveillance du cabinet INTERTEK:

**«Le système de management est conforme aux critères d'audits, il peut être considéré comme efficace pour permettre d'atteindre les objectifs. Le maintien de la certification est donc recommandé.»**

#### Mesures :

L'audit de surveillance du cabinet INTERTEK, réalisé le 16 Janvier 2015 dans nos bureaux à Massy du 12 au 13 janvier a conclu par la conformité des systèmes de management environnemental ISO 14001:2004 et qualité ISO 9001:2008

Les forces évoquées ont été les compte rendu de Revue de direction (deux fois par an), l'engagement de la direction, les revue d'activité mensuelles, le calcul de marge par affaire, le suivi des affaires (dans notre CRM Act) et notre activité support (HelpDesk).

Ces validations officielles par un auditeur attestent de notre implication dans la qualité de notre management, et de la transparence de notre entreprise.



## Les objectifs de 2016

Nos objectifs pour 2016 sont avant tout la poursuite de nos efforts effectués lors des années précédentes (respects des lois et des individus, respect du travail de chacun dans les meilleures conditions possible, poursuite des formations, maintien de la compensation carbone et du tri des déchets, accroissement de l'impact positif du logiciel CIVA via un accroissement des ventes et de son utilisation, et veille en terme de lutte contre la corruption.



Comme gage de cet engagement, une nouvelle COP sera rédigée, suivi d'une communication interne et externe, soutenu par des audits de certifications ISO 9001 et ISO 14001.

Enfin, un suivi plus attentif de nos fournisseurs devrait être opéré, afin de favoriser ceux possédant une démarche d'entreprise sociale et solidaire.

