



Rapport RSE

2024

Sommaire

Préambule	<i>Page 2</i>
La marque iSendPro Telecom	<i>Page 3</i>
Notre démarche RSE	<i>Page 4</i>
Pilier Social	<i>Page 6</i>
Pilier Sociétal	<i>Page 7</i>
Pilier Environnemental	<i>Page 8</i>
Nos ambitions	<i>Page 9</i>

Préambule

Pourquoi une démarche RSE ?

La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) englobe l'ensemble des pratiques adoptées par les entreprises dans le but d'atteindre plusieurs objectifs.

Adopter une **démarche RSE** implique de s'engager volontairement dans des actions visant à :

- Réduire l'empreinte écologique
- Assurer le bien-être des salariés
- Promouvoir l'éthique et la transparence professionnelle

L'importance de la RSE pour nous

La RSE est un **pilier stratégique** : elle incarne notre engagement à opérer de manière éthique, durable, et respectueuse de l'environnement.

En intégrant la **RSE** à notre stratégie, nous renforçons la confiance de nos clients, partenaires et salariés, tout en innovant de manière durable. Cela nous permet d'attirer non seulement des collaborateurs partageant notre vision mais également de rester agiles face aux défis.

Pour nous, la **RSE** n'est pas une simple obligation mais une stratégie de croissance durable essentielle à notre succès à long terme.



La marque iSendPro Telecom

Nos spécificités



Créée en 2002, **iSendPro Telecom** est une marque 100% française de la société **DIXDATA**, opérateur Telecom expert en messaging mobile et base de données.



Plus de 9000 clients de la TPE aux multinationales en passant par les administrations.



+7,8 M€ en 2024



10 collaborateurs

Nos implantations



Bretagne
DPO



Marseille
Siège



Paris
Bureaux iSendPro Telecom
DATA center



Cagnes-sur-Mer
Bureaux iSendPro Telecom
Sophia Antipolis
DATA Center



Nos services

PUSH SMS

RCS

SMS ENRICHI



**LOCATION
BASES**

API



VOCAL

Notre démarche RSE

La formalisation de cette démarche

Pour officialiser notre démarche RSE avec la validation d'un organisme tiers, nous avons sollicité **Positive Company®** afin d'obtenir leur labellisation. L'objectif de cette démarche n'était pas simplement d'obtenir une note mais plutôt de disposer d'une évaluation initiale et des pistes d'amélioration.

Nous avons été certifiés **Positive Company®** en juillet 2024, en décrochant une étoile sur trois. Le **label RSE Positive Company®**, est un label français reconnu à l'échelle européenne et faisant partie des labels les plus exigeants au monde.

Cette labellisation atteste que notre entreprise intègre des **enjeux sociétaux** et **environnementaux** dans l'accomplissement de ses missions ainsi que dans ses relations avec ses salariés, partenaires et fournisseurs.

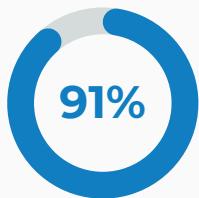


Les étapes de la labellisation RSE

La **certification Positive Company®** s'est déroulé en **2 étapes** :

- Un **audit interne** sur lequel nous avons répondu à plus de 50 questions en justifiant nos engagements sur 5 thématiques : pérennité dans l'exercice de nos activités, responsabilité de notre gouvernance, développement de notre capital humain, préservation de l'environnement et notre impact sociétal.
- Une **enquête anonyme**, sur ces thématiques, a été envoyée à nos parties prenantes (clients, partenaires, fournisseurs) pour qu'ils témoignent de nos engagements afin que nous identifions des axes de progrès.

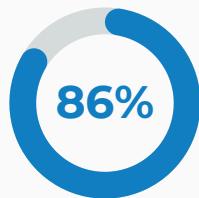
Ce que disent nos parties prenantes sur notre politique RSE



de nos parties prenantes considèrent que la qualité de nos services est supérieure à celle de nos concurrents.



d'entre eux ont estimé que nous avons une bonne compréhension de leurs besoins.



de nos parties prenantes nous considèrent comme une entreprise responsable.

Les retours de nos parties prenantes ont mis en avant **l'accessibilité et la disponibilité** de nos collaborateurs. Cette reconnaissance s'ajoute à notre dynamique positive, alimentée par une croissance significative ces dernières années, qui contribue à créer une ambiance de travail motivante et enthousiasmante pour nos salariés.

Notre service client, a été saluée pour son efficacité et sa réactivité, ce qui renforce encore davantage **la satisfaction de nos parties prenantes**.

Cet audit, au-delà de la note, a permis de dresser un état des lieux précis de notre démarche RSE et de définir un plan d'action pour améliorer **nos performances futures**.



Pilier social

Nos engagements

- **Accueil des nouveaux collaborateurs**



Chaque salarié s'engage à adopter des pratiques éco-responsables lors de son embauche. Une **charte RSE** et un **guide d'accueil** sont remis à chaque nouveau collaborateur pour l'informer des engagements et des obligations à respecter au sein de notre entreprise.

- **Conditions de travail**



Nous nous engageons à offrir des conditions de travail sûres et équitables pour tous nos salariés. Cela inclut une **politique de santé et de sécurité au travail**, avec des formations spécifiques (gestes et postures, travail sur écran, visite médicale).



- **Développement des compétences**

L'entreprise propose des **programmes de formation continue** pour améliorer les compétences techniques des équipes, un aspect essentiel pour garantir un **service client de qualité** et renforcer la position de l'entreprise sur le marché.



- **Bien-être et qualité de vie au travail**

Nous mettons en place des initiatives pour le bien-être des collaborateurs, notamment avec des **espaces de travail rénovés**, des **équipements ergonomiques** et des **espaces dédiés à la détente** (salle de repos, espace de restauration, espace de jeux).

L'entreprise veille également à l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, notamment par la **mise en place du télétravail**, qui contribue aussi à réduire l'empreinte carbone.

Des initiatives supplémentaires, comme des cadeaux de fin d'année sous forme de bons d'achat pour les employés et leurs enfants sont également proposées pour renforcer le **bien-être des collaborateurs**.

Pilier sociétal

Nos engagements

• Sécurité des données et conformité RGPD



La protection des données personnelles de nos clients est primordiale. Nous assurons que toutes nos pratiques respectent les réglementations en vigueur, telles que le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**. Cela inclut l'obtention de certifications, condition préalable pour pouvoir participer à certains appels d'offres. Une gestion rigoureuse de ces données personnelles garantit non seulement la conformité légale mais aussi la confiance de nos clients. Enfin, nous avons mis en place un **Data Protection Officer (DPO)** dédié, chargé de superviser et d'assurer la conformité de nos pratiques à la réglementation en vigueur.

• Engagement Éthique



Nous nous engageons à entretenir des relations respectueuses avec nos parties prenantes, en strict respect de la réglementation du **mobile messaging**. Notre engagement éthique inclut la lutte contre le spam et le phishing, le respect des règles de collecte et gestion des contacts, ainsi que la protection des contacts en garantissant :

- Le respect du consentement,
- Le droit d'opposition,
- La limitation des horaires d'envoi des SMS,
- L'interdiction d'envoi de contenu promotionnel ou publicitaire vers les jeunes publics.

Enfin, notre récente adhésion à l'**Alliance Digitale**, l'organisme de référence pour les enjeux du Data Marketing multicanal, renforce notre engagement à adopter les meilleures pratiques et reconnaît notre rôle central dans l'industrie de la Data et du Marketing en France.

• Service et satisfaction client



Nous nous engageons également à assurer un traitement structuré et efficace des demandes clients via un **système de gestion des tickets** avec un Support disponible **24h/24** et **7j/7**.

La réactivité de nos équipes est un pilier fondamental pour répondre aux exigences des clients. Cette expertise renforce notre position sur le marché et assure une **satisfaction client élevée** (99% sur Trustpilot).

Pilier environnemental

Nos engagements

- **Réduction de l'empreinte carbone**



Nos Data Centers font partie de la communauté Ecoplastfriends dont la mission est l'éco-durabilité à travers le **recyclage des déchets**, grâce notamment à la production de matériaux innovants tels que Ecoallene. Ce matériel, respectueux de l'environnement, offre une grande variété d'utilisations et est obtenu en recyclant des articles destinés aux incinérateurs ou aux décharges.

- **Gestion des ressources naturelles**



Nos Data Centers sont également équipés de **systèmes de refroidissement éco-énergétiques**, réduisant ainsi la consommation d'eau tout en maintenant des performances optimales.

- **Recyclage et gestion des déchets**



Nous avons instauré une **politique de recyclage et de gestion des déchets** dans nos locaux. Cette politique inclut la séparation systématique des déchets, leur recyclage et la réduction des déchets non recyclables.

- **Solutions numériques et réduction des émissions de CO2**



En tant qu'acteur du messaging mobile, notre solution d'envoi se distingue par son **faible impact environnemental**. Selon des études, un SMS émet en moyenne 0,00215 grammes de CO2 par envoi, soit bien moins qu'une recherche Google ou un courriel sans pièce jointe. En encourageant nos clients à privilégier le SMS pour leurs communications à la place du papier, nous contribuons ainsi à la **décarbonisation des échanges** en réduisant l'empreinte carbone collective.

- **Accessibilité de nos locaux**



Nos bureaux à Cagnes-sur-Mer sont desservis par les transports en commun, notamment par un arrêt de bus proche et une gare à vingt minutes de marche, facilitant les déplacements de nos collaborateurs tout en minimisant **l'impact environnemental lié aux transports**.

Nos ambitions

Quelle suite pour notre démarche RSE ?

Dans le cadre de notre engagement continu en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), nous nous fixons des ambitions claires et mesurables pour l'avenir.

Nous poursuivons activement notre démarche de sécurité en visant la **certification ISO 27001**, que nous prévoyons de finaliser d'ici le premier semestre 2025. Cette norme internationale viendra renforcer notre **système de gestion de la sécurité de l'information**, garantissant un contrôle rigoureux de nos infrastructures et de nos matériels numériques.

Par ailleurs, un **bilan carbone** est en cours de réalisation et servira de base pour réduire davantage notre empreinte environnementale.

En parallèle, une **charte éthique** va être instaurée auprès de nos collaborateurs et sera régulièrement mise à jour afin de refléter nos pratiques et garantir une transparence totale dans nos activités.

Enfin, nous intégrons l'**Intelligence Artificielle** (IA) dans notre quotidien, en explorant des solutions innovantes pour améliorer notre impact social et environnemental. Cette approche nous permettra d'optimiser **nos initiatives RSE**, en assurant une adaptation continue aux évolutions technologiques et aux besoins de nos parties prenantes.

Ces actions témoignent de notre détermination à faire de la RSE un pilier central de notre stratégie d'entreprise, en harmonie avec nos valeurs et nos objectifs à long terme.





contact@isendpro.com

04 83 66 05 10

www.isendpro.com