

# Charte d'engagement

# Charte de déontologie des agences digitales

---

- 01 - Le prestataire digital s'engage à utiliser un langage adapté à l'interlocuteur en face, en prenant en considération son appétence technique ou non.
- 02 - Le prestataire digital s'engage à communiquer de manière claire et précise sur l'ensemble des externalités que les décisions prises de concert avec le client peuvent amener.
- 03 - Le prestataire s'engage à déterminer des objectifs pragmatiques et atteignables avec le client. Si ceux souhaités par le client ne sont pas atteignables, le prestataire doit expliciter clairement les freins.
- 04 - Le prestataire digital s'engage à mettre l'ensemble des moyens en oeuvre pour atteindre les objectifs validés de concert avec le client.
- 05 - Le prestataire s'engage à offrir une lecture claire et précise de l'utilisation des budgets publicitaires.
- 06 - Le prestataire s'engage à appliquer des tarifs permettant de proposer une rémunération digne à ses salariés, à hauteur de leurs compétences et savoir-faire.
- 07 - Le prestataire s'engage à utiliser des outils qui permettent de proposer une communication claire et efficace, ainsi qu'une lisibilité complète sur les actions menées .
- 08 - Le prestataire s'engage à toujours utiliser un langage approprié pour s'adresser à ses interlocuteurs. Toute forme de grossièreté, impolitesse, insulte ou menace est proscrit.
- 09 - Le prestataire s'engage à communiquer de manière claire sur les dates de livraison et intermédiaire. De même, en cas de problème impactant ces délais, le prestataire s'engage à expliciter les points de blocage et leur impact sur les délais.
- 10 - Le prestataire s'engage à faire appel à des partenaires qui respectent l'ensemble des engagement précédemment explicités.



# Charte d'engagement client

---

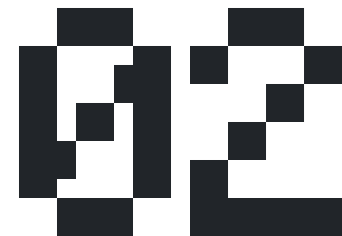
Cette charte décrit l'ensemble des règles de bonne conduite, principes déontologiques et valeurs que l'agence Peexeo et le client s'engagent à respecter au cours de leur collaboration.

Ce document a vocation à prévenir les risques psychosociaux et physiques pour l'agence Peexeo et le client ; et l'ensemble des collaborateurs qui travaillent pour chacune des entités. Ceci dans le but commun que le projet, pour lequel l'agence est engagée, aboutisse dans les meilleures conditions possibles.

En cas de non-respect, preuves à l'appui, de tout ou partie de ces règles, l'agence comme le client peut s'appuyer sur ce document et faire valoir son droit de stopper la collaboration. Les modalités de rupture du contrat seront alors à définir entre les deux parties.

- 01 - Je m'engage à toujours utiliser un langage approprié pour m'adresser à mes interlocuteurs. Toute forme de grossièreté, impolitesse, insulte ou menace est proscrit.
- 02 - Je m'engage à respecter mon interlocuteur, au-delà de toute considération personnelle, hiérarchique et de poste.
- 03 - Je m'engage à respecter les horaires légaux de travail de mon interlocuteur (sauf urgence justifiée).

- 04 - Je m'engage à ne pas sur-solliciter mon interlocuteur ou les autres collaborateurs si une réponse a déjà été fournie dans les 24 heures.
- 05 - Je m'engage à respecter les prestations inscrites dans le contrat ou le devis et accepte que toute demande supplémentaire soit soumise à devis supplémentaire.
- 06 - Je m'engage à établir des demandes réalistes et appropriées au projet ou compétences concernés, en respectant le cadre initial de la collaboration.
- 07 - Je m'engage à ne pas négocier systématiquement les tarifs des prestations. En cas de négociation, j'argumente ma demande par des faits concrets et entendables.
- 08 - Je m'engage à régler mes factures en temps et en heure, par respect pour le travail délivré.
- 09 - Je m'engage à compléter le questionnaire de satisfaction de fin de projet en adoptant une démarche transparente, rigoureuse et bienveillante.



# Politique de Responsabilité Sociale en Entreprise

## Notre ambition en matière de RSE

Motivée par une volonté d'agir de manière responsable et pérenne, l'agence Peexeo intègre une démarche de Responsabilité Sociétale en Entreprise, au cœur du projet qui l'anime. Nous avons rédigé ce document afin que toutes les entreprises, partenaires et collaborateurs avec lesquels nous travaillons, sachent ce qu'ils peuvent attendre de nous, et, en retour, ce que nous attendons d'eux sur les thématiques abordées.

Notre démarche RSE s'appuie sur un socle commun regroupant nos lignes directrices. Celles-ci sont déclinées par l'ensemble de notre équipe dans le respect des règles applicables à l'entreprise et à son environnement de travail. Cette démarche reprend les principes fondamentaux et valeurs que nous défendons.

L'engagement dans cette démarche est un gage de progrès et de pérennité dans le cadre d'une croissance partagée par l'entreprise, ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires.

Fort de cette dynamique et souhaitant poursuivre ses efforts en matière de développement durable, l'agence Peexeo s'attache à favoriser, à chaque étape, l'implication des différentes parties prenantes.

Pilotée par ses dirigeants et un référent RSE interne à l'entreprise, l'agence Peexeo a construit son socle commun autour de 5 fondamentaux :

- Bien-être des salariés
- Collaboration éthique avec les clients
- Responsabilité environnementale
- Engagement social
- Innovation métier

## Prendre soin des employés

Dans la conduite de ses activités et dans sa gestion quotidienne, l'agence Peexeo fait de la santé, de la sécurité et de l'épanouissement de ses collaborateurs, une priorité absolue. Nous nous engageons au quotidien à prendre toutes les mesures nécessaires et indispensables à leur bien-être au travail.



# Politique de Responsabilité Sociale en Entreprise

## Management bienveillant

Dans le cadre de sa politique RH bienveillante, les dirigeants ainsi que les team leaders mettent en place un modèle de management à l'écoute et réciproque. Un rendez-vous mensuel individuel est réalisé avec chacun des collaborateurs pour évaluer l'évolution de 5 critères : points de plaisir, points de déplaisir, suivis des projets, cibles de savoir-être et savoir-faire à atteindre (avec échéance) et appétences.

Cet entretien repose sur une réciprocité bienveillante :

- Chaque personne, peu importe son positionnement hiérarchique dans l'entreprise, est tenu d'effectuer cet entretien
- Ce temps précieux est destiné à libérer la parole afin d'identifier des éventuels risques psychosociaux et physiques. L'échange est donc soumis à confidentialité.
- Des axes de développement valables pour les deux interlocuteurs présents (manager et personne managée) sont conjointement définis

L'objectif est de construire une relation de confiance, basée sur la transparence entre les collaborateurs et le respect mutuel.

## Lutte contre le harcèlement

Intégrée à une politique RH en faveur du bien-être des salariés et de la bienveillance, Peexeo et l'ensemble du corps managérial s'engage à être disponible, accessible, à l'écoute pour que chacun se sente à l'aise de signaler un comportement inapproprié en toute confidentialité. Les managers sont ainsi formés à la prévention du harcèlement et de l'intimidation au travail.

## Gestion des congés et des salaires

Une attention particulière et justifiée est accordée à la gestion des congés et au paiement en temps et en heure des salaires. La gestion des congés est gérée par une plateforme interne développée sur-mesure et disponible 7j/7, 24h/24 et permet effectuer des demandes facilement avec réponse sous 48h. Le paiement des salaires est réalisé à date fixe et la fiche de paie fournie le jour-même. Des avantages salariaux sont en partie pris en charge comme les tickets restaurants et 50% des trajets domicile-travail effectués par transport en commun (sous réserve de justificatif d'un abonnement)

## Congés offerts pour les salariés au delà de ceux acquis

Dans le cadre de la prise en considération de chaque individu et de ses contraintes personnelles, l'agence Peexeo a décidé d'adopter une démarche adaptée en offrant à ses salariés des congés en fonction des contextes suivants :

- Congés menstruels : 2 jours à la demande / mois
- Congés déménagement : 1 jour / an (en complément du jour légal de la convention collective)
- Sick leave et enfant malade : 1 jour par mois

Ces congés sont cumulables. En revanche, en cas de non utilisation, ces congés ne seront pas reportés.



# Politique de Responsabilité Sociale en Entreprise

## Poste de travail en entreprise

Attachée au bien-être de ses salariés, Peexeo s'engage à fournir un poste de travail adapté aux besoins de chacun. Au-delà des fournitures indispensables à l'exécution des tâches propres à chaque poste (ordinateurs, double écran, souris, clavier, bureau fixe, chaise individuelle et fournitures de bureau), Peexeo réalise régulièrement des sondages auprès de ses équipes afin d'identifier des améliorations. Des fournitures annexes sont ainsi disponibles à la demande (liste non exhaustive) :

- Repose-pied
- Cale-tête
- Tasse personnelle
- Ordinateur portable pour favoriser la mobilité des équipes

## Environnement de travail

En établissant ces locaux au cœur de Lyon, Peexeo souhaite favoriser l'accès à ses locaux pour ses collaborateurs, ses clients et partenaires. Proche de la gare, l'agence est accessible par le train, les transports en commun et en voiture si nécessaire.

L'open-space a été aménagé par l'ensemble des collaborateurs. Un espace détente est disponible à

l'étage avec canapé convertible, écran et jeux de société. La zone cuisine met à disposition une machine à café gratuite, un espace de cuisson (four, plaques de cuisson, micro-ondes), un frigo/congélateur, un lave-vaisselle et des placards de rangement afin de stocker la nourriture de chacun. Une table haute et des tabourets permettent de manger avec l'ensemble de l'équipe. Pour les sportifs, une salle d'eau entièrement rénovée est à disposition avec le nécessaire de toilette.

## Equilibre vie personnelle et professionnelle

Les contrats sédentaires sont établis sous un format unique de 35h du lundi au vendredi avec les horaires de base suivants : 9h - 17h ; afin que les salariés bénéficient de temps supplémentaire après leur journée de travail pour leurs loisirs et vie personnelle. Ces horaires ont été modifiés à la suite d'une discussion avec les salariés. Ce dispositif repose également sur la bonne mise en œuvre du droit à la déconnexion.

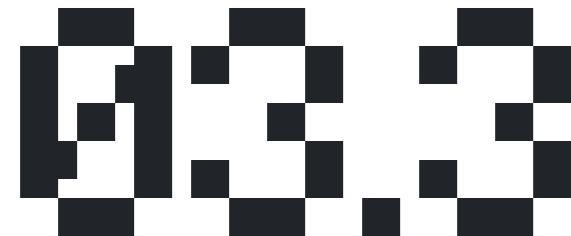
Les horaires de travail peuvent être flexibles afin de permettre à l'ensemble des salariés d'honorer des rendez-vous personnels ou médicaux.

## Intégration du télétravail

Dans cette même logique d'équilibre, le télétravail est favorisé pour les salariés en faisant la demande. L'accès au télétravail est soumis à deux règles, indépendantes l'une de l'autre :

- Le salarié dispose d'une ancienneté d'au moins un an au sein de l'agence
- Ou
- Le domicile du salarié est à une distance suffisante pour justifier de temps de télétravail permettant de limiter les temps de trajets dans les transports

Pour assurer la cohésion d'équipe et le lien physique, 2 jours obligatoires sont fixés en entreprise. Ces jours sont définis après échange avec la direction, les équipes concernées et la personne en demande.



# Politique de Responsabilité Sociale en Entreprise

## Accès à des prestations

Un partenariat avec un ostéopathe local permet de proposer à la demande des séances d'ostéopathie remises individuelles directement sur le lieu de travail. Des conseils de postures au travail sont également prodigués afin de prévenir les éventuelles douleurs de sédentarité.

## Activités de teambuilding

Afin de favoriser la bonne entente et la cohésion d'équipe, l'agence s'engage à proposer un séminaire d'entreprise annuel. Cet événement est l'occasion de participer à des activités de teambuilding génératrices de lien et de respect.

## Sélectionner les clients et en prendre soin

*Pour la pérennité de l'activité de l'agence et le maintien du bien-être des salariés, des règles tacites sont mises en place entre Peexeo et ses clients. Celles-ci visent à établir une collaboration éthique entre les parties prenantes et à toujours travailler la satisfaction client.*

## Sélection des clients

L'entretien préalable est construit autour de 3 objectifs prioritaires visant à confirmer :

- La réciprocité des attentes client et agence
- L'état financier du client pour justifier de sa capacité à régler les futures factures liées à la prestation de l'agence
- La correspondance des valeurs éthiques et relationnelles

L'agence s'engage à ne pas débiter de collaboration avec un client potentiel si l'un ou l'ensemble des éléments ne sont pas respectés (sous réserve de la transparence de chacune des parties lors de cet entretien préalable).

Cette section a pour but avant tout de préserver les intérêts de l'agence et de ses collaborateurs.

## Création d'une charte d'engagement client

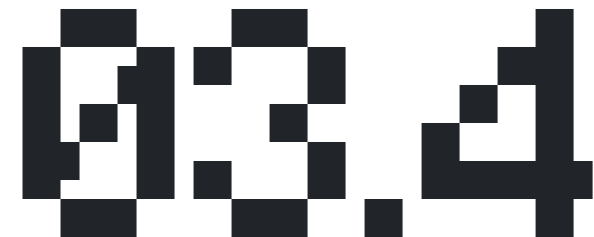
L'agence Peexeo a créé une charte d'engagement décrivant l'ensemble des règles de bonne conduite, principes déontologiques et valeurs que la société et le client s'engagent à respecter au cours de leur collaboration. Cette charte a vocation à prévenir les risques psychosociaux et physiques pour l'agence

Peexeo et le client ; et l'ensemble des collaborateurs qui travaillent pour chacune des entités. Ceci dans le but commun que le projet, pour lequel l'agence est engagée, aboutisse dans les meilleures conditions possibles.

En cas de non-respect, preuves à l'appui, de tout ou partie de ces règles, l'agence comme le client peut s'appuyer sur ce document et faire valoir son droit de stopper la collaboration. Les modalités de rupture du contrat seront alors à définir entre les deux parties.

## Prévention de la corruption

Peexeo veille à ce qu'aucune transaction n'ait recours à la corruption active ou passive, la complicité de trafic d'influence ou de favoritisme. L'agence, en la personne de ses deux co-dirigeants et des personnes habilitées à établir des contrats, s'engage à lutter contre la corruption et appliquer le code éthique de Peexeo.



# Politique de Responsabilité Sociale en Entreprise

---

## Satisfaction clients

Lors de la réalisation des projets, par ses échanges réguliers et une écoute attentive, Peexeo s'efforce de mesurer la satisfaction client. Si des éléments viennent à suggérer une insatisfaction client, l'agence s'engage à réaliser une réunion en présentiel ou à distance afin de mettre en place rapidement des outils ou process d'amélioration. A la fin de chaque prestation, une enquête de satisfaction est envoyée par mail au client afin d'évaluer son degré de satisfaction et identifier des points de progression. Au-delà de la qualité de service rendu, cette procédure est essentielle à la fidélisation de la clientèle.

## Communication avec les clients

Selon le projet et pour correspondre au plus près des besoins du client, Peexeo met à disposition des outils de communication sous plusieurs formes, accessibles facilement :

- Mail des interlocuteurs agence
- Téléphone de l'agence disposant d'une messagerie, consultée quotidiennement
- Outils digitaux : Monday, Hubspot, Slack, Discord (liste non exhaustive)

L'agence souhaite ainsi favoriser la transparence, l'accès à l'information et à la communication pour ses clients.

## Protection des données et des informations

L'agence s'engage à respecter la confidentialité des informations et données fournies par le client dans le cadre de leur collaboration. Pour cela, les collaborateurs sont formés à la collecte, l'utilisation, le traitement, le partage, le stockage et la protection des données de toutes nos parties prenantes.

## Intégrer une logique environnementale

*Concernée par les enjeux climatiques et les réflexions écologiques, Peexeo développe progressivement sa responsabilité environnementale. Celle-ci prend en considération des problématiques d'entreprise comme structure à part entière, humaines et d'impact énergétique.*

## Mobilité douce

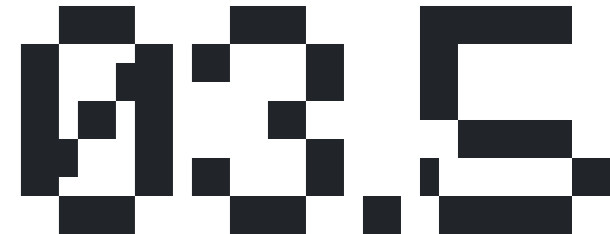
De par sa situation géographique et son accessibilité choisie par les transports en commun, l'agence finance à hauteur de 50% les abonnements de train et de bus/métro de ses salariés. L'objectif est d'inciter ses salariés

à se déplacer avec des moyens plus respectueux de l'environnement tout en favorisant l'économie locale.

## Limite des déplacements

Dans cette même logique environnementale, les déplacements des collaborateurs sont limités aux rendez-vous en présentiel avec les clients (définis comme nécessaires) ou aux événements internes à l'entreprise (de type team building).

L'ensemble des échanges est réalisé soit à l'agence, soit sous forme de visioconférence ou autre moyen digital de communication.





# Politique de Responsabilité Sociale en Entreprise

## Dispositifs en entreprise

La gestion des locaux et leur entretien font partie prenante de cette politique RSE. Celles-ci font l'objet de communications internes pour expliquer à l'ensemble des collaborateurs le fonctionnement et assurer les bonnes pratiques :

- Tri des déchets : quatre bacs sont à disposition – verre, papier, plastique et déchets non soumis au tri. Ces bacs sont indiqués par des codes couleurs distincts et les icônes de tri officiels. Ils sont ensuite répartis dans les poubelles de recyclage communes.
- Réduction des déchets : outre les ordures liées à la restauration des salariés, l'agence ne génère pas de déchets supplémentaires.
- Nettoyage des locaux avec des produits respectueux de l'environnement. A la demande de l'agence, le nettoyage des locaux est effectué par une entreprise externe n'utilisant que des produits non chimiques et respectueux de l'environnement. Leur réapprovisionnement se fait auprès d'un commerce local de vrac situé à moins de 500m de l'agence.
- Consommation de papier : celle-ci se limite uniquement à l'impression des documents essentiels de type factures, devis, contrats.

- Aération des locaux : un rituel de renouvellement de l'air a été défini au sein de l'agence. Dans la mesure du possible, les locaux sont aérés continuellement dès l'arrivée du premier salarié en entreprise.

## Communication responsable

L'ensemble des informations communiquées aux clients, partenaires et collaborateurs se base sur les principes suivants :

- Honnêteté : transparence du partage
- Exactitude : véracité des informations
- Respectueux de la concurrence : ne pas dénigrer les concurrents et s'assurer que notre discours ou les écrits ne portent pas préjudice à l'organisation

afin de toujours s'assurer d'être au plus proche de la réalité d'entreprise et de ne pas donner une image éloignée, erronée. Pour communiquer, les outils marketing utilisés doivent permettre une expérience positive et respectueuse de nos interlocuteurs (pas de spam, possibilité de se désabonner...)

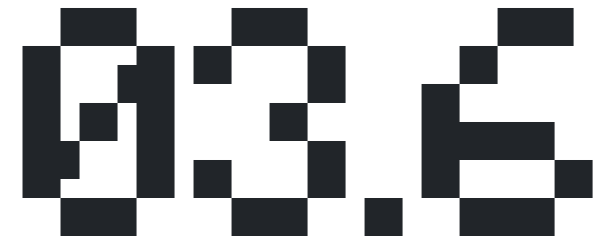
## Gestion énergie

L'agence Peexeo s'engage dans une démarche responsable concernant l'utilisation des énergies.

De ce fait, tous les ordinateurs utilisés dans les locaux sont obligatoirement éteints chaque soir, par la déconnexion de la multiprise de chaque îlot de bureaux.

De même, durant l'hiver, les chauffages sont soumis à programmation et ne fonctionnent pas durant les horaires de fermeture de l'agence (après 18h, jusqu'à 7h et les weekends).

En été, est favorisée la création d'aération naturelle via les entrées et sorties d'air existantes. Les climatisations utilisées répondent aux exigences A+ de consommation.



# Politique de Responsabilité Sociale en Entreprise

---

## Émission carbone

De par sa taille, l'agence n'a pas encore réalisé de bilan carbone. Ceci fait partie des projets à moyen terme.

## Donner corps à son engagement social

*L'engagement social de Peexeo ambitionne d'allier diversité, accessibilité et équité. Aussi bien dans la construction de ses équipes, que dans ses engagements associatifs, l'agence souhaite créer du sens autour de ses différentes actions et soutient un modèle d'entreprise tournée vers les autres.*

## Parité homme/femme

La politique RH de l'entreprise intègre une logique de parité forte. Actuellement, l'équipe de 11 collaborateurs se compose de 5 femmes et 6 hommes. Cette parité est visible au plus haut niveau hiérarchique avec l'association d'une femme et d'un homme au poste conjoint de directeurs associés. Elle est donc un critère social fondateur de la diversité des équipes et des compétences, essentielle à la réussite du projet d'entreprise.

De même, lors des processus de recrutement, il est

demandé aux parties prenantes de ne pas considérer le genre du candidat, mais uniquement son savoir être, ses qualités humaines et ses compétences.

## Alternance

La diversité salariale se construit également avec l'intégration régulière de contrats d'alternance. 4 personnes sur 11 sont en contrat d'alternance ou ont été recrutées au sein de l'entreprise suite à une période d'alternance. Des profils jeunes, aux parcours variés (reconversion ou formation classique) que l'agence forme, accompagne et valorise dans ses effectifs. Membres à part entière, ils représentent le potentiel futur de l'agence et sont pleinement intégrés aux projections d'entreprise.

## Accès handicap

Ne disposant pas d'un accès handicapé, l'entreprise ne peut accueillir des personnes atteintes de handicap moteur, nécessitant un équipement de type fauteuil. Peexeo s'engage toutefois auprès de personnes atteintes de handicaps cognitifs ou psychiques. Dans ce cadre, l'agence compte parmi ses effectifs un adolescent atteint d'autisme en contrat d'alternance sur des missions de développement.

## Mécénat de compétences

Disposant d'une expertise digitale variée, Peexeo met à disposition ses compétences sur des projets associatifs où l'humain est au cœur des préoccupations. Ainsi, l'agence accompagne sur des problématiques digitales, Collège au Carré représentant les Établissements d'enseignement privés laïcs, alternatifs, innovants et inclusifs.

## Innover sur le métier

*Peexeo s'entretient à placer les problématiques environnementales, sociétales et économiques au cœur de ses activités en repensant ses compétences, ses méthodes de travail et la formation régulière. Ce processus évolutif vise à former les collaborateurs et à instaurer une méthodologie de travail tournée vers l'éco-conception.*



# Politique de Responsabilité Sociale en Entreprise

---

## Création d'une charte de déontologie des agences digitales

Fortement engagée dans l'évolution de son métier et son environnement, l'agence Peexeo a créé une charte de déontologie des agences digitales permettant de s'engager auprès de ses clients et partenaires et toute autre partie prenante. Cette charte regroupe l'ensemble des règles et des devoirs régissant sa profession et favorise le respect, les relations saines et de confiance ainsi que l'engagement.

## Partage du savoir-faire

Organisme certifié Qualiopi, l'agence propose des solutions de formations sur programme ou sur-mesure à destination de ses clients et de personnes externes. Peexeo forme et accompagne des profils tous niveaux avec un objectif fort de création de valeur pour les personnes apprenantes. L'agence met son savoir-faire au service d'objectifs d'entreprise ou parfois personnels. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de développer les compétences techniques pour répondre à un besoin de professionnalisation grandissant sur le digital.

## Formations de l'équipe

Afin de favoriser le partage de connaissances et créer davantage de connivence entre les équipes, une formation mensuelle est proposée sur une thématique préalablement définie. Ce partage organisé de connaissances permet d'engager l'ensemble des collaborateurs dans une démarche d'entreprise tournée vers la satisfaction client et de gagner en pertinence sur des problématiques précises. L'apprentissage constant est vecteur de motivation personnelle et un argument déterminant dans l'implication du collaborateur.

## Eco-conception

Le digital au cœur de notre chaîne de valeur est en perpétuel évolution. Pour construire une stratégie durable et accompagner l'ensemble de nos équipes vers les transformations de demain, l'agence a identifié et communiqué à l'ensemble des collaborateurs le référent éco-conception ; formé sur le sujet.

## Eco-design

Le développement de sites internet constitue le cœur du métier de l'agence. Consciente des problématiques de pollution numérique et des enjeux énergétiques, Peexeo met en œuvre des dispositifs d'éco-conception transparents :

- Hébergeur web écologique : durée de vie limitée des serveurs et faible consommation énergétique
- Système avec un faible nombre de fonctionnalités : limitation des plug-ins avec des plug-ins pertinents et conformes aux normes RGPD françaises
- Mise en place de cache serveur et navigateur, évitant ainsi le chargement complet des ressources à chaque navigation de l'utilisateur
- Design minimaliste, inclusif et épuré destiné à durer dans le temps
- Utilisation de 2 typographies au maximum
- Une intégration sur-mesure maîtrisée sous WordPress/ PrestaShop avec un code allégé



# Politique de Responsabilité Sociale en Entreprise

---

- Limitation du nombre de pages : suppression des doublons
- Allègement des pages web : langage informatique simple, images au format adapté web, compression des fichiers
- Téléchargement des polices sur le serveur d'hébergement pour éviter les appels de ressources distantes (Google Font)
- Évaluation de l'empreinte carbone des sites produits via l'outil en ligne : <https://www.websitecarbon.com/>
- Conception mobile first

## Accessibilité

L'accessibilité numérique, c'est la possibilité pour toutes et tous d'utiliser les outils numériques, quelle que soit leur façon d'y accéder. Le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) a pour but de proposer des critères et des tests vérifiant que les règles d'accessibilité sont respectées. Il s'appuie sur les standards WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Ces documents sont en évolution permanente pour s'adapter à un environnement qui change constamment.

Le RGAA, comme le WCAG, s'appuie sur 4 principes généraux et 12 règles de base : la perceptibilité, l'utilisabilité, la compréhension et la robustesse.

Ainsi, nous travaillerons le design du site en respectant les principes suivants :

- Contraste des couleurs
- Image avec équivalents textuels
- Structure de titre logique
- Sous-titre lors de contenus multimédias
- Possibilité de redimensionnement typographique
- Navigation au clavier
- Liens hypertextes accessibles
- Balises de compréhension

L'accessibilité est un élément essentiel et indispensable à toute conception digitale que Peexeo s'engage à suivre selon les besoins énoncés.

