



pérennité
équilibre
entreprises
informatique
réseaux
SERVICES
télécoms



CHARTE DE DEVELOPPEMENT DURABLE GROUPE TIBCO



MOT DU PRESIDENT DU DIRECTOIRE



Patrick VALLEE
Président du Directoire
Actionnaire et membre
fondateur du groupe

« Nous souhaitons concrétiser notre engagement et le diffuser en toute transparence »

La montée en puissance, depuis plusieurs années, des principes liés à un développement plus responsable nous amène à réfléchir sur une nouvelle façon de penser nos organisations. Les enjeux qui en découlent nous incitent au changement, et l'entreprise, en tant qu'acteur économique incontournable, a un rôle à jouer.

Convaincu qu'une entreprise peut concilier croissance économique et développement équilibré, Tibco se mobilise et avance sur le chemin de la construction durable. Ce projet fédérateur représente une réelle motivation et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, de compétitivité et de pérennité du business.

La création de cette charte est le résultat d'une réflexion motivée par la mutation de la demande, du marché et l'envie de progresser. Elle est l'occasion de rendre publics nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes ainsi que l'ensemble de nos principes d'actions et de comportements sur trois dimensions principales : l'efficacité économique, l'équité sociale et la préservation de l'environnement. En effet, depuis sa création, le développement du groupe s'est appuyé sur un socle de valeurs, ciment de notre organisation, parfaitement intégrées et proches de cette nouvelle forme d'organisation. Par la création de cette charte, nous souhaitons concrétiser notre engagement et le diffuser en toute transparence.

Loin d'être un aboutissement, ce document doit servir de référence à notre démarche vivante d'amélioration dans le domaine du développement durable.

Application de la charte et engagement des collaborateurs

Les principes de ce code font l'objet d'une communication auprès de nos collaborateurs et de tous publics ayant besoin de renseignements sur notre engagement responsable. Tibco demande à chaque collaborateur de reconnaître l'existence de cette charte et de s'engager dans sa mise en application au quotidien.

NOS VALEURS, CIMENT DE NOTRE ORGANISATION

Respect des collaborateurs, rigueur dans le travail et équilibre des intérêts sont nos valeurs. Elles constituent une base commune fondée sur la responsabilité sociale et la croissance économique.



Respect de l'individu

Le respect de l'individu est clairement indépendant de sa position hiérarchique. Les managers du groupe ont constamment à l'esprit qu'exigence et respect riment ensemble. Tibco soutient une politique sociale basée sur une communication vivante où le dialogue social est présent, où l'égalité des chances est une réalité et où l'accompagnement du collaborateur et les outils de communication interne ont toute leur place.

Rigueur dans le travail

La rigueur dans le travail est une exigence essentielle pour la réussite de nos prestations. Le système qualité mis en place chez Tibco depuis son origine et l'engagement individuel de chaque collaborateur sont les garants de cette valeur. Tibco encourage l'investissement personnel de ses collaborateurs via une politique de rémunération motivante, fondée sur un système de participation couplé à un système de rémunération variable.

Equilibre des intérêts entre les différents interlocuteurs du groupe

Tibco a à cœur de satisfaire équitablement ses clients, tout comme ses collaborateurs et ses actionnaires. La direction s'engage dans toutes ses décisions à maintenir cet équilibre. Tibco et ses fournisseurs s'engagent également en signant la charte fournisseurs qui fixe leurs engagements mutuels en matière d'équité, d'éthique et de relation durable.

Pour en savoir plus, consultez le rapport annuel d'activité du groupe sur le site tibco : www.tibco.fr.

NOS ENGAGEMENTS AUPRES DES COLLABORATEURS

« Respecter et protéger chaque collaborateur, valoriser leur travail et leurs compétences »



PROTEGER

Qu'elle soit appliquée aux personnes, aux locaux ou aux données de l'entreprise, la sécurité est pour Tibco une règle d'or afin de garantir à nos personnels et à nos clients le respect des engagements pris.

Sécurité des personnes

Nos collaborateurs sont exposés à plusieurs types de risques : risque routier lié aux nombreux déplacements des techniciens chez les clients, risque électrique, risque de chutes lié aux travaux sur terrasse ou en hauteur. Tibco met un point d'honneur au respect des règles et normes de sécurité. Chaque nouvel arrivant est formé aux consignes de sécurité, signe la charte hygiène et sécurité et se voit remettre le livret sécurité.



La prévention est menée par des campagnes de sensibilisation en continu, par voie d'affichage et électronique, via un intranet dédié, une rubrique santé-sécurité dans notre journal interne, des livrets et des fiches sécurité. Cette communication nous permet de rappeler l'intérêt du respect des bonnes pratiques et de l'utilisation des équipements de protection et de sécurité auprès de nos collaborateurs. L'ensemble des managers est formé à la réglementation du travail afin de les prémunir des risques décisionnels en la matière.

Sur 2009-2010, plus de 600 stagiaires ont suivi des formations (risques métiers, habilitations, sensibilisations) et 14% de nos collaborateurs sont désormais formés SST (Sauveteurs Secouristes du Travail).

Sûreté des biens

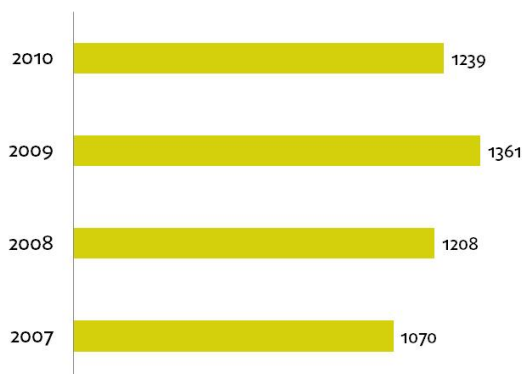
Tibco fournit des lieux de travail sains et sûrs à ses collaborateurs. Les locaux du centre d'appels sont sécurisés pour la confidentialité des informations clients. Les collaborateurs travaillant de nuit bénéficient d'une sécurisation supplémentaire en plus de celles des locaux de l'entreprise.

Sécurité des données

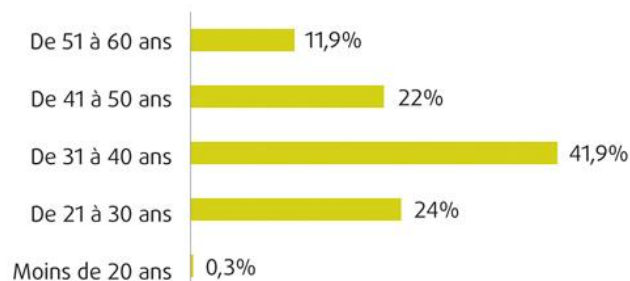
Le service informatique interne protège deux sortes de données : les données de ses clients et les données de Tibco. Une chaîne de sécurité est installée afin que ces données ne puissent être accessibles par une personne extérieure à l'entreprise. En interne, les collaborateurs n'ont accès qu'à leurs données. Une clause de confidentialité est insérée systématiquement dans leurs contrats de travail. Tout salarié est donc tenu de ne pas divulguer les informations de l'entreprise ainsi que celles des clients susceptibles d'être portées à sa connaissance. En externe, Tibco accompagne ses clients dans la mise en œuvre du Système de Management de la Sécurité de l'Information et dans la préparation d'audit tierce.

RECRUTER ET FIDELISER

Notre politique d'emploi a pour objectif la fidélisation de nos collaborateurs. Formations, recrutements internes, évolutions hiérarchiques, transversales ou géographiques sont des leviers qui accompagnent nos équipes tout au long de leur parcours.



Effectif moyen en 2009-2010
(Equivalent Temps Plein) : 1239



Pyramide des âges du groupe Tibco

Egalité des chances

Tibco lutte contre toute forme de discrimination. L'évolution professionnelle et l'accès à l'emploi sont basés sur des compétences et des aptitudes et non sur des critères discriminatoires comme l'origine sociale, raciale ou ethnique, le sexe, l'âge ou l'handicap. Dans ses équipes, plus de 14 nationalités se côtoient. En 2009, 12% de l'effectif était féminin, et le pourcentage de femmes recrutées a augmenté de 4% par rapport à 2008. La considération de la personne humaine, une des valeurs pionnières du groupe Tibco, ne peut exister sans le respect de ces principes de base.

Dans l'objectif de favoriser l'insertion des jeunes dans le monde de l'entreprise, Tibco entreprend diverses actions : participations aux salons de l'emploi, conférences, organisations de visites d'entreprise aux étudiants, propositions de stages, de contrats de professionnalisation, d'emplois. De nombreux stagiaires en fin d'études ou en contrat de professionnalisation se voient proposer une embauche à l'issue de leur période de stage.

Intégration des personnes handicapées

Suite au démarrage du projet pour l'intégration des personnes en situation de handicap en 2008, plusieurs plans d'actions ont été mis en œuvre en 2009-2010. Une étude menée par l'AGEFIPH a permis de détecter les forces et faiblesses du groupe en la matière et de faire ressortir des recommandations. Les actions se poursuivent sur l'exercice 2010-2011.

Politique de rémunération

Tibco a mis en place un système de rémunération permettant de récompenser l'investissement des collaborateurs. Le fruit des efforts de chacun est redistribué par l'intermédiaire d'un contrat d'intéressement et de participation aux bénéfices. Le versement de primes exceptionnelles permet de favoriser l'engagement individuel des collaborateurs et de récompenser les plus méritants.

Formation

Accompagner les collaborateurs et leur proposer une évolution en lien avec la vie du groupe est une réalité chez Tibco. Tibco mise sur l'évaluation, le développement et le transfert des compétences de ses collaborateurs afin d'assurer une prestation de qualité, à la hauteur des attentes des clients. La formation répond à notre objectif de progression sur nos métiers, elle permet à nos collaborateurs une meilleure employabilité et à Tibco, une meilleure compétitivité.

Sur l'exercice 2009-2010, plus de 5200 jours ont été consacrés
à la formation.

Le compagnonnage est aussi un élément incontournable de notre agilité, la transmission du savoir-faire par les plus expérimentés est organisée pour les nouveaux arrivants ou lors d'une mutation interne. Il appartient aux collaborateurs de profiter de chaque occasion pour compléter ou perfectionner leurs connaissances.

Communication

Tibco développe et maintient un dialogue permanent avec ses partenaires sociaux et ses collaborateurs. Le groupe communique de façon transparente et régulière à l'ensemble de ses équipes par divers moyens de communication : portails d'équipe, journal interne trimestriel (10 années d'existence), journée d'intégration, réunions annuelles d'information au siège et dans les régions auxquelles sont conviés tous les salariés, présentation annuelle des résultats... L'information est à la fois descendante et ascendante. Les collaborateurs peuvent exprimer librement leurs idées et leurs points de vue aux managers, accessibles et à l'écoute de leurs équipes.

Actions :

- Identification de potentiels et prise en compte des besoins en formation des salariés lors de l'évaluation annuelle des compétences.
- Un plan de formation qui concerne divers champs : technique, management, métiers, bureautique, développement personnel... répondant à la fois aux besoins de l'entreprise dans sa quête d'évolution permanente de ses métiers et aux aspirations des collaborateurs.
- Accompagnement de la mobilité de ses collaborateurs en interne. La priorité des nouvelles ouvertures de postes grâce à la consultation exclusive des annonces pour les collaborateurs durant 15 jours.
- Mise en place d'une politique incitative concernant le passage des certifications éditeurs et constructeurs.

Tibco et ses collaborateurs possèdent des responsabilités communes où le cap économique côtoie un socle culturel fertile, favorable à un développement responsable. Notre ligne directrice est d'assurer la pérennité du groupe Tibco par l'adoption d'une démarche constante de progression des collaborateurs et la satisfaction de nos clients et partenaires.

NOS ENGAGEMENTS AUPRES DES CLIENTS ET PARTENAIRES

« Une relation partenariale et durable
basée sur la confiance »

Nous plaçons nos clients et partenaires au centre de notre organisation. Notre politique de relations clients vise à fournir une prestation fidèle aux exigences de nos clients avec obligation de résultats. Nous accompagnons nos clients dans le respect scrupuleux de leurs besoins en nous alignant sur leur stratégie. Nous leur proposons des produits et services de qualité tout en appliquant une politique de prix juste.

Respect des engagements pris et de l'environnement des clients

Tibco entretient des relations privilégiées avec ses clients et partenaires commerciaux rendues possibles par la culture du groupe ainsi qu'une organisation dédiée.

- L'engagement de résultats comme principe de relation qui conforte nos clients sur la rigueur de notre travail.
- Une communication claire sur nos conditions tarifaires et contractuelles.
- Un respect de l'environnement des clients lors de nos interventions sur site ainsi que des règles de confidentialité.
- Une disponibilité et une écoute à tous les moments de la relation commerciale.
- L'adoption d'une éthique de conduite des affaires.

Ces principes appartiennent à la culture d'entreprise Tibco, ils sont relayés par la communication mais aussi par les managers soucieux du comportement de leurs équipes.

Achats et éthique

Intégrité, autonomie et ouverture d'esprit caractérisent les achats chez Tibco. La politique achat du groupe est basée sur une volonté de construire une relation de partenariat dans le strict respect de certains principes déontologiques. Dans l'objectif d'une relation équilibrée avec ses fournisseurs et sous-traitants, Tibco a mis en place une charte fournisseurs ayant pour objet de fixer les engagements mutuels à savoir les obligations, les règles de conduite et les responsabilités de chaque partie.

On y retrouve plusieurs volets :

- L'équité de traitement.
- L'adoption d'une éthique achat.
- L'instauration d'une relation pérenne.
- Le respect de la personne, de la santé-sécurité et de l'environnement.

Cette charte est disponible sur demande à cette adresse : tibco@tibco.fr.

La gouvernance des services managés



Tibco a obtenu sur l'exercice 2009-2010 le renouvellement de sa certification ISO 9001 version 2008. Notre politique qualité est pour nous une priorité et un engagement. Véritable projet d'entreprise, elle représente notre volonté de progresser et apporte une sécurisation des moyens en réponse aux contraintes financières de nos clients. Notre système de management de la qualité apporte les bons outils aux responsables, améliore notre réactivité, notre connaissance clients et la qualité de nos process. Nous avons également complété notre système de management de la qualité par un système de management de la sécurité (démarche OHSAS 18001) et intégré les deux dans un seul système performant nommé SMI, Système de Management Intégré.

La volonté de construire dans la durée est la pierre angulaire du développement de Tibco. Dans ce cadre, la recherche d'une relation équilibrée entre prestataire et client est indispensable. Tibco a donc fait le choix d'investir dans la gouvernance des prestations, génératrice de valeurs et d'innovation pour nos clients et gage de pérennité pour le groupe. Outre l'intégration de référentiels dans ses pratiques, le groupe s'implique dans les associations de promotion de ces bonnes pratiques (ITSMF – AeSCM).



Pour répondre à notre démarche de progrès permanent, Tibco a adopté le référentiel ITIL (Information Technology Infrastructure Library) comme un élément structurant de son offre d'infogérance.

L'ITIL est un cadre de travail qui a pour objectif d'organiser et de structurer la fourniture de services informatiques. Grâce à ce référentiel, les usagers du système d'information ne sont plus considérés comme des utilisateurs mais comme des clients internes, les objectifs de qualité et de coût sont maîtrisés, enfin les services sont alignés sur les besoins réels de l'activité. Tibco propose aussi à ses clients un accompagnement dans l'optimisation de la gestion des services au sein de leur propre DSI. Dans une démarche de partenariat, Tibco apporte ses compétences, son expérience et son esprit pragmatique à une mise en œuvre efficace d'ITIL.



Nous avons également adopté le référentiel Prince 2, Projects IN Controlled Environments. Prince 2 est une méthode de gestion et de certification de projet se focalisant sur trois points : l'organisation, la gestion et le contrôle du projet.



Nous complétons cette approche professionnelle de la production des services par la mise en œuvre d'une gouvernance structurée de l'outsourcing nommée e-SCM. L'e-SCM est un référentiel guidant les clients et prestataires à mettre en œuvre les bonnes pratiques permettant une externalisation réussie des systèmes d'information.

Conscient de la nécessité de respecter et de promouvoir certaines règles, les équipes Tibco s'engagent sur ces principes afin d'assurer aux clients et partenaires une prestation de qualité. La satisfaction de nos clients passe par ces différents engagements qui visent aussi à répondre à l'évolution de leurs besoins. Dans un contexte où leurs exigences en matière de préservation de l'environnement deviennent de plus en plus nombreuses, Tibco a décidé d'agir.

NOS ENGAGEMENTS VIS-A-VIS DE L'ENVIRONNEMENT

« Une démarche motivée par la recherche d'équilibre entre l'économie et l'environnement »

Notre engagement vise la préservation de l'environnement par la réduction de notre empreinte environnementale. En tant qu'entreprise de services, Tibco n'a pas d'activité très polluante. Elle s'engage cependant à préserver l'environnement et agit en mettant en œuvre différentes actions dans le domaine.



Après avoir obtenu la « Charte Progrès en Environnement » en 2005, Tibco poursuit cette démarche générale qu'elle traduit en actes concrets. L'amélioration de sa performance environnementale passe prioritairement par une attention particulière portée à sa consommation énergétique et par une meilleure gestion des déchets dans l'entreprise. Plusieurs actions ont été entreprises dans ce sens.

Consommation d'énergie

- A la suite d'une réflexion à la fois économique et écologique, Tibco a décidé la substitution de véhicules dans sa flotte par des voitures moins polluantes.
- La maintenance et l'entretien des véhicules sont réalisés, conformément aux préconisations des constructeurs, par des professionnels uniquement.
- La sensibilisation des collaborateurs sur la conduite des véhicules. Une conduite souple permet à la fois un gain économique, une baisse du nombre d'accidents et des litiges par manque de courtoisie, mais aussi une réduction des émissions de Co2.
- L'optimisation des trajets des techniciens. Une meilleure organisation des tournées clients des collaborateurs a été mise en place grâce à une logistique intelligente plus performante.
- L'incitation auprès des collaborateurs à utiliser les transports en commun chaque fois que cela est possible.
- Tibco propose à ses clients des solutions Green IT leur permettant de réduire leur impact environnemental grâce à :
 - la limitation des déplacements pour les réunions collaborateurs et clients avec la mise en place des outils de travail à distance comme la visioconférence,
 - la virtualisation des infrastructures informatiques, pour réduire les consommations d'énergie et les coûts de fonctionnement,
 - la mise en place des systèmes de suivi à distance comme la surveillance-supervision, les solutions d'intervention à distance sur les postes de travail,
 - la réparation des cartes électroniques permettant la prolongation de la durée de vie des matériels.

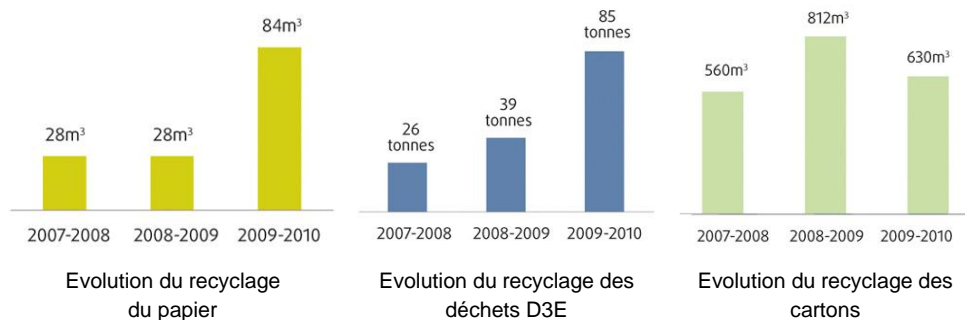


Gestion des déchets

- La mise en conformité de la Directive D3E : Tibco est concerné par la Directive DEEE relative au recyclage et au traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques. Pour une optimisation de l'application de cette mesure au niveau du siège et des agences, Tibco travaille en partenariat sur cette problématique avec un prestataire de renommée internationale. Cette collaboration lui permet de disposer d'un suivi optimal de ses déchets et d'avoir une bonne visibilité sur leur traçabilité.
- Dans le cadre de la diminution de l'impact de ses activités, Tibco a décidé la mise en place de la collecte du papier dans ses bureaux. Le papier récupéré est ainsi valorisé et réutilisé.
- La dotation de bennes spécifiques au siège et dans les agences principales du groupe afin de faciliter le tri.
- L'ajout de bacs étanches et le stockage à part des produits dangereux.
- L'utilisation de produits d'entretien biodégradables pour l'entretien des bâtiments.
- Les Déchets Industriels Spéciaux comme les piles, batteries, cartouches d'encre, toners... sont retirés des cartes et des matériels électroniques avant leur recyclage.
- Nous développons également des offres incluant cette notion de gestion des déchets. Notre offre Cycléa, solution d'infogérance modulaire dédiée à la gestion des postes de travail, possède une brique recyclage.

Sur l'exercice 2009-2010, Tibco a recyclé :

85 tonnes de déchets D3E,
40 m3 de métaux,
44 m3 de bois,
630 m3 de cartons,
et 84 m3 de papier



Sensibilisation-information-formation

Par le biais de la communication interne, Tibco sensibilise ses collaborateurs sur l'intérêt de la préservation de l'environnement via son journal interne, une formation à l'arrivée des nouveaux salariés, un intranet dédié. Tibco attire l'attention de ses collaborateurs sur l'avantage d'une bonne gestion des déchets mais aussi sur les dépenses énergétiques inutiles.

Notre démarche responsable est mise en œuvre grâce à la participation de nos collaborateurs convaincus de l'utilité de chaque geste.

SIEGE SOCIAL

Tibco
Le Bois Cholet
44860 Saint-Aignan-de-Grand-Lieu

 N° Indigo 0 820 201 179
0,99 € TTC/MN

Fax +33 (0) 2 40 32 61 20
E-mail : tibco@tibco.fr

AGENCES TECHNIQUES ET COMMERCIALES

Angers/ Angoulême/ Bordeaux/ Brest/ Brive/ Caen/ Clermont-Ferrand/ Dijon/ Epinay/
Grenoble/ Laval/ Le Mans/ Lens/ Lille/ Limoges/ Lyon/ Marseille/ Montpellier/ Nancy/
Nantes/ Nice/ Niort/ Paris/ Pau/ Reims/ Rennes/ Rouen/ Saintes/ Strasbourg/ Thiais/
Toulouse/ Tours/ Troyes/ Vannes

FILIALES TIBCO A L'INTERNATIONAL

Maroc/ Pologne/ Slovaquie

www.tibco.fr



Pour toute information concernant cette charte, vous pouvez envoyer un mail à :
engagementdurable@tibco.fr

