

iteractii



**Rapport RSE
DPI - Iteractii
2024-2025**

Sommaire

1. À propos de ce rapport	P3
Préambule	P3
Édito de la DGA	P4
2. Notre singularité	P5
Une chaîne de valeur centrée sur la relation client	P7
Nos métiers, notre mission et perspectives de croissance	P8
Un modèle d'affaires responsable et performant	P9
Une démarche RSE structurée et engagée	P11
3. Nos 4 engagements	P15
1. Engager, faire grandir et donner du sens au quotidien	P16
2. Créer de la valeur économique et sociétale	P23
3. Garantir un environnement de confiance	P28
4. Réduire notre impact environnemental	P32

Préambule

Ce document, publié en novembre 2025, vise à communiquer nos engagements et nos actions en matière de responsabilité sociétale des entreprises pour la période 2024-mi 2025.

Ce rapport utilise comme référence les Objectifs de Développement Durable (ODD), dans lesquels s'inscrivent les enjeux RSE que nous avons identifiés pour la société. Il a vocation à être publié annuellement, après revue et validation de la Direction Générale.

Pour nous contacter :

DPI-Iteractii
17 Rue Henry le Chatelier
81100 Castres
Tél. : 05 63 71 24 24

Pour toute question sur ce rapport, merci de contacter la personne référente au sein de DPI-Iteractii, à l'adresse suivante : patrice.baules@dpi-sa.com.

L'Édito



Magali Elhage
Directrice
Générale Adjointe
DPI - Iteractii

Une performance responsable, humaine et durable.

La relation client vit une mutation passionnante. Au-delà de la simple résolution de demandes, nos clients et leurs consommateurs exigent désormais plus de sens, de transparence et d'éthique. Dans ce contexte mouvant, DPI-Iteractii a fait le choix clair de ne pas subir ces évolutions, mais de les embrasser pleinement en positionnant la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) au cœur de son modèle opérationnel.

Pour nous, la RSE n'est pas une déclaration d'intention ou une contrainte périphérique. Elle est une boussole stratégique qui guide nos actions au quotidien. Cette année 2025 a été marquée par notre volonté de structurer notre démarche autour d'actions concrètes et mesurables. Qu'il s'agisse de garantir un environnement de confiance par la sécurisation des données, de réduire notre empreinte environnementale ou de renforcer notre ancrage territorial en Occitanie et en Rhône Alpes, nous avançons avec pragmatisme, pas à pas, mais avec détermination.

Au centre de cette transformation, il y a l'Humain. Je tiens à saluer l'implication et la solidarité exceptionnelles de nos équipes. Ce sont elles qui, chaque jour, incarnent nos valeurs d'engagement auprès de nos clients. En favorisant l'inclusion et en investissant dans la formation et la qualité de vie au travail, nous sommes convaincus que l'épanouissement de nos collaborateurs est le premier vecteur de la satisfaction client.

L'innovation, elle aussi, doit être utile. Nous ne voyons pas la technologie comme une fin en soi, mais comme un levier au service de l'humain et de la société. Notre approche se veut pragmatique : nous innovons pour apporter des solutions durables, pour sécuriser vos parcours et pour créer de la valeur partagée avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Je suis fier du chemin parcouru et de la crédibilité que nous bâtissons chaque jour par la preuve.

Mais l'histoire ne fait que s'accélérer. Alors que DPI s'apprête à fusionner pleinement sous la bannière Iteractii, nous ouvrons un nouveau chapitre qui nous donne l'opportunité de porter encore plus haut nos ambitions, en affirmant notre identité et notre responsabilité dans un monde en pleine mutation.

C'est avec confiance et responsabilité que nous continuerons, ensemble, à construire l'avenir de la relation client.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Magali'.

Notre singularité

Chez DPI-Interactii, nous sommes spécialistes de la Relation Client depuis plus de 35 ans, nous croyons que la préférence de marque et la réussite des entreprises passent par une expérience client optimale.

De l'acquisition à l'engagement, jusqu'à la satisfaction durable, nous mettons l'innovation, l'humain et les valeurs responsables au cœur de chaque interaction. Nous sommes convaincus que la clé de la réussite des marques réside dans une culture client forte éthique et durable.

Notre mission sociétale

Notre modèle économique s'inscrit dans une démarche sociétale globale, où nous assumons pleinement notre rôle sur notre territoire. En œuvrant localement, nous contribuons activement à la création d'emplois, à la solidarité et au dynamisme de l'économie. Cet engagement fait partie intégrante de notre vision et guide nos actions au quotidien pour un impact positif et durable.

Nos enjeux

Dans un environnement en constante évolution, marqué par des défis humains, économiques, technologiques et écologiques, DPI-Interactii s'engage à répondre aux attentes de ses parties prenantes (clients, collaborateurs, actionnaires, partenaires et fournisseurs) en intégrant pleinement les enjeux sociétaux. Nous croyons fermement que l'écoute et le dialogue sont essentiels pour favoriser la création de valeur partagée.

En tant que Groupe prônant l'excellence, nous allons au-delà des attentes pour faire progresser notre impact social et environnemental. Dans ce cadre, nous concentrons notre développement autour de trois enjeux majeurs :



I

L'innovation sociale

Fidéliser nos talents, les accompagner dans leur montée en compétences, et donner du sens à leur quotidien. Nous continuerons à créer des emplois sur nos territoires et à favoriser l'insertion et l'inclusion des populations éloignées de l'emploi, telles que les jeunes, les personnes en situation de handicap et les seniors. Cet engagement est essentiel pour construire une société plus solidaire et inclusive.

II

L'innovation technologique

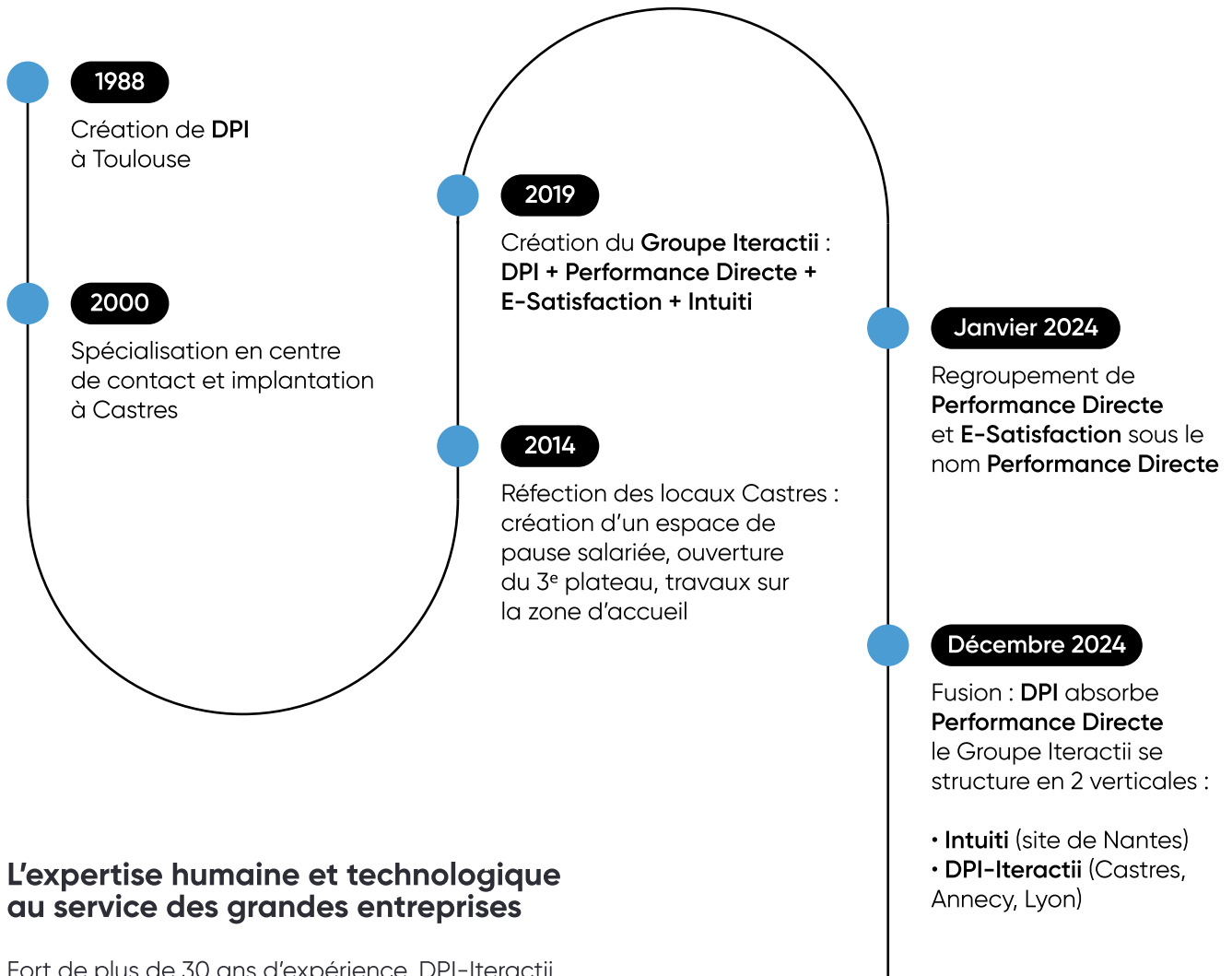
Créer et renforcer la proximité digitale avec nos clients et leurs consommateurs. Dans un contexte de forte concurrence, nous sommes convaincus que l'innovation technologique, alliée à une approche humaine, est clé pour offrir un service de qualité et personnalisé ; « l'ADN de l'innovation coule dans nos veines ». Grâce à l'intelligence artificielle, nous améliorons constamment l'expérience client tout en garantissant la personnalisation de chaque interaction.

III

L'innovation environnementale

Réduire l'impact écologique, tant pour notre propre activité que pour celle de nos clients. Nous considérons qu'il est de notre responsabilité de guider nos clients vers des solutions durables et respectueuses de l'environnement. Nous mettons en place des initiatives concrètes pour minimiser nos empreintes carbone et contribuer à un avenir plus vert.

Notre histoire



L'expertise humaine et technologique au service des grandes entreprises

Fort de plus de 30 ans d'expérience, DPI-Iteractii accompagne les grandes entreprises en combinant l'expertise humaine, les technologies de pointe et des stratégies adaptées pour offrir une gestion intégrale du parcours client. Le centre d'excellence basé à **Castres**, en Occitanie, est un pilier fondamental pour garantir des relations durables avec nos clients.

Nos secteurs d'expertise

Au fil des années, nous avons développé une expertise reconnue dans plusieurs secteurs d'activité, notamment : Santé, E-commerce, Retail, Télécom et Habitat. Notre flexibilité nous permet d'adresser des besoins spécifiques avec une approche sur-mesure, pour répondre aux enjeux uniques de chaque secteur.

Une chaîne de valeur centrée de la relation client

Parties prenantes externes



Clients grands comptes



Partenaires Technologiques



Organismes de certification



Régulateurs

1. Cadrage client

- Compréhension des besoins
- Contractualisation

Fonctions mobilisées :
Commercial, Direction
Leviers RSE :
Éthique, transparence

2. Onboarding Mise en place

- Définition des process
- Paramétrage des outils

Fonctions mobilisées :
Production, Qualité, Innovation
Leviers RSE :
Inclusion, formation

3. Production du service

- Gestion des interactions clients
- Suivi opérationnel

Fonctions mobilisées :
Conseillers, Superviseurs
Leviers RSE :
QVT, numérique responsable

4. Suivi Qualité

- Mesure de la performance
- Amélioration continue

Fonctions mobilisées :
Chef de projet, Responsable Qualité
Leviers RSE :
Pilotage qualité

5. Facturation Relation post-prestation

- Clôture de mission
- Fidélisation client

Fonctions mobilisées :
Direction, Facturation, Chef de projet
Leviers RSE :
Traçabilité, conformité

Valeur créée

Pour le client

Qualité,
Fiabilité,
Conformité

Pour DPI-Iteractii

Relation durable,
Reconnaissance
sectorielle

Pour la société

Emploi local,
Pratiques
responsables,
Innovation

Nos métiers, notre mission et nos perspectives de croissance

DPI-Interactii est spécialisée dans la gestion externalisée de la relation client à distance. Sa mission : offrir une expérience client de qualité, humaine et conforme, en s'appuyant sur des expertises métiers complémentaires, des outils innovants et un engagement fort en matière de responsabilité sociétale.

DPI-Interactii s'inscrit dans une dynamique de croissance responsable, portée par plusieurs leviers :

Diversification sectorielle : renforcement dans les secteurs santé et habitat, développement dans le retail et l'e-commerce.

Croissance géographique : consolidation du centre d'excellence de Castres, développement de centres déportés pour plus de flexibilité.

Innovation technologique : intégration de l'automatisation, de l'IA conversationnelle et renforcement de la cybersécurité.

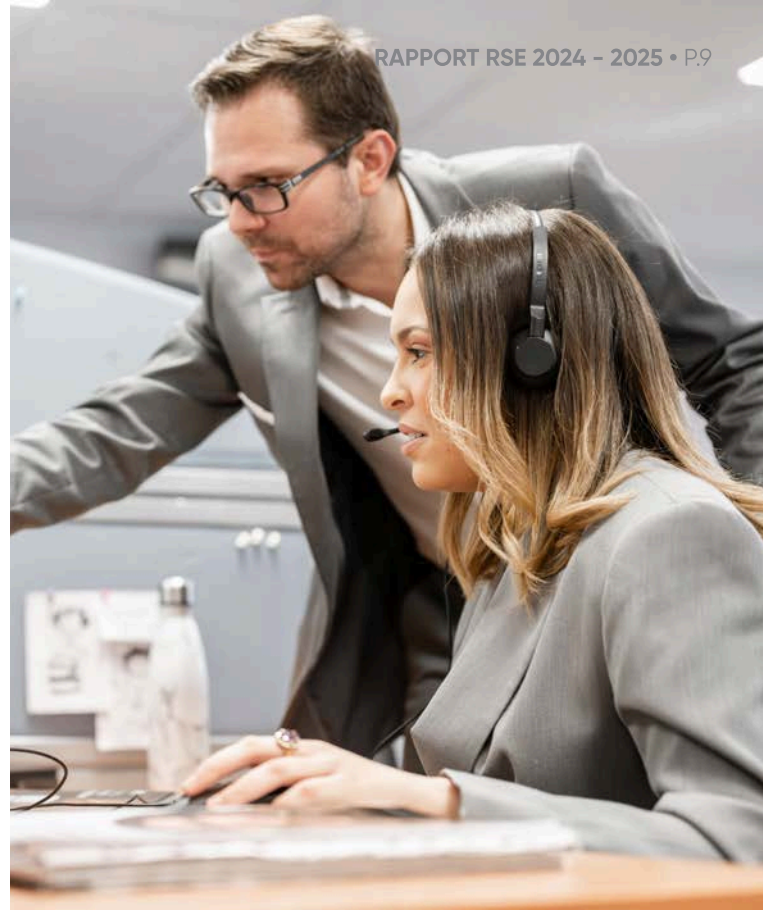
Engagement RSE : promotion du numérique responsable, amélioration de la qualité de vie au travail (QVT), et actions en faveur de l'inclusion.

Cartographie des risques

Catégorie de risque	Description	Niveau de criticité	Mesure de maîtrise
Opérationnel	Rupture de service, qualité dégradée	Élevé	Supervision, IPM, plans de continuité
Humain	Turnover, perte de compétences	Moyen	Formation, QVT, politique RH
Technologique	Cyberattaque, obsolescence	Élevé	Audit Cybervadis, veille, sécurisation
Réglementaire	Non-conformité IPM / RGPD	Élevé	Certification AFNOR, veille réglementaire
Commercial	Perte de client majeur	Moyen	Diversification, relation de proximité
Environnemental / RSE	Impact numérique, QVT insuffisante	Faible à moyen	Actions internes, sensibilisation

Un modèle d'affaires responsable et performant

DPI-Iteractii accompagne les grandes entreprises dans la gestion intégrale du parcours client à distance. Sa mission : offrir un service client personnalisé, conforme et humain, en combinant expertise sectorielle, technologies de pointe et engagement sociétal. Le modèle d'affaires repose sur une mobilisation équilibrée de ressources humaines, technologiques, sociétales et financières, au service d'une production internalisée et certifiée.



Capital humain

- 205 collaborateurs, dont 75 % de femmes et 9 % en situation de handicap
- Équipe commerciale dédiée, encadrement qualité et production
- Politique RH axée sur la formation, la QVT et l'inclusion

Capital sociétal et environnemental

- Certification AFNOR pour l'information promotionnelle du médicament
- Score Cybervadis : 718/1000
- Engagements RSE : Mois sans tabac, actions locales
- Organisation interne dédiée au pilotage RSE
- Partenariats avec des acteurs locaux (ex. : Pierre Fabre)

Cœur de métier

DPI-Iteractii se distingue par

- Un service client/commercial à distance, personnalisé et multicanal
- Une expertise sectorielle forte : santé, e-commerce, retail, habitat, télécom
- Une production 100 % internalisée, pilotée depuis Castres
- Un engagement qualité structuré : certification AFNOR, reporting rigoureux
- Une flexibilité opérationnelle pour s'adapter aux besoins spécifiques des clients

Capital financier

- SAS au capital de 45 909 €
- Appartenance au groupe Iteractii
- Investissements réguliers dans l'innovation et la cybersécurité

Capital industriel

- Infrastructure robuste et sécurisée
- Outils propriétaires et CRM performant
- Intégration dans le groupe Iteractii
- Portefeuille de clients fidèles (75 % depuis plus de 5 ans)

Catégories de clients

DPI-Iteractii accompagne une diversité de clients, principalement des grands comptes et des acteurs sectoriels spécialisés, dans la gestion externalisée de leur relation client. Cette pluralité permet à l'entreprise de développer une expertise fine et adaptée aux enjeux spécifiques de chaque secteur.



Santé

Laboratoires pharmaceutiques, mutuelles, prestataires santé

Exemples d'enjeux adressés

Information promotionnelle, conformité réglementaire, relation patient



E-commerce

Plateformes de vente en ligne, DNVB, marketplaces

Exemples d'enjeux adressés

Gestion des commandes, service après-vente, fidélisation



Retail

Enseignes physiques et digitales, franchises

Exemples d'enjeux adressés

Relation client omnicanale, gestion des réclamations



Habitat

Fournisseurs d'énergie, constructeurs, services à domicile

Exemples d'enjeux adressés

Accompagnement client, gestion des abonnements



Multisecteurs

Clients avec besoins transverses ou ponctuels

Exemples d'enjeux adressés

Externalisation, flexibilité, montée en charge rapide



Grands comptes

Entreprises nationales ou internationales

Exemples d'enjeux adressés

Pilotage stratégique, reporting structuré, qualité de service

Cette segmentation permet à DPI-Iteractii de proposer des solutions sur mesure, en s'appuyant sur une production internalisée, des outils technologiques performants et une culture de la qualité certifiée.

Création de valeur






DPI-Iteractii crée de la valeur en s'appuyant sur une activité économique structurée et responsable, inscrite dans une dynamique de croissance durable. L'entreprise contribue à l'économie locale et nationale par ses performances, ses investissements et sa participation aux mécanismes de solidarité collective.

Les résultats de l'exercice confirment la robustesse de notre organisation et la capacité à optimiser nos ressources et investir dans l'innovation, pour soutenir une croissance responsable.

Démarche RSE

Dans le cadre de sa stratégie RSE, DPI-Iteractii a identifié plusieurs Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies comme étant prioritaires et alignés avec ses activités et ses engagements.

Ces ODD traduisent la volonté de l'entreprise de contribuer à une performance globale, intégrant les dimensions sociale, environnementale et économique.

	Lien avec l'activité DPI-Iteractii	Actions concrètes Engagements	Pourquoi c'est prioritaire ?
	Qualité de vie au travail, prévention santé, relation client dans le secteur santé	Stands d'information, Mois sans tabac, Comité RPS	La santé est au cœur de l'activité (secteur santé) et des engagements internes
	Parité, inclusion, management féminin	Recrutement, formation, politique RH, plan d'action EGAPRO	Valeur forte dans la culture d'entreprise, reflet de la réalité terrain
	Emploi local, télétravail, montée en compétences	Formation continue, séminaires, Charte télétravail, parcours Excellence Relation Client	Création de valeur sociale et économique, ancrage territorial
	Innovation technologique, cybersécurité, pilotage qualité	Score Cybervadis, outils digitaux, SIRH sur-mesure	Compétitivité, excellence opérationnelle et sécurisation des données
	Numérique responsable, gestion des ressources	Réduction des déplacements, outils éco-conçus	Cohérence avec les engagements environnementaux et la sobriété numérique

Ces ODD prioritaires ont été identifiés à l'issue d'un atelier interne de sensibilisation et de réflexion, en lien avec les axes stratégiques RSE de l'entreprise. Ils constituent une boussole collective pour orienter les actions futures et renforcer l'impact positif de DPI-Iteractii sur son écosystème.

La démarche RSE de DPI-Iteractii s'inscrit dans une volonté de structuration progressive, portée par des engagements concrets et une organisation dédiée. Elle vise à intégrer les enjeux sociaux, environnementaux et éthiques dans l'ensemble des activités de l'entreprise.

Gouvernance RSE

Pilotée par la Direction des Ressources Humaines, la démarche RSE est intégrée aux politiques sociales, managériales et organisationnelles. Depuis 2025, une référente RSE anime les temps de sensibilisation, coordonne les contributions internes et suit les actions transverses, en lien avec les axes stratégiques. Elle agit en continuité avec le Directeur des Ressources Humaines, garant de la cohérence globale.

Ce renforcement traduit une volonté de professionnalisation et de transversalité, en lien étroit avec les fonctions RH.

Instances de pilotage

- La gouvernance s'appuie sur plusieurs leviers :
- Un comité de pilotage des ODD, réuni deux fois par an, qui deviendra en 2026 le comité GRIIN (Groupe de Réflexion et d'Initiative pour l'Impact et le Numérique responsable).
 - Des temps de sensibilisation réguliers (ateliers, campagnes, événements).
 - Une coordination transverse avec les fonctions RH, Qualité, Production, Innovation et Direction.

Engagements Internationaux

DPI-Iteractii est adhérente au Global Compact des Nations Unies, s'engageant à respecter les dix principes universels en matière de droits humains, de conditions de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption. Cette adhésion aligne la stratégie RSE avec les Objectifs de Développement Durable (ODD).

Parties prenantes

DPI-Iteractii identifie et dialogue avec ses parties prenantes selon leur niveau d'implication et leur impact sur l'activité. Ce dialogue permet d'ajuster les actions RSE aux attentes du terrain.

Stratégie RSE

La stratégie repose sur trois piliers, en cohérence avec les ODD prioritaires :

- Responsabilité sociale : inclusion, égalité des chances, qualité de vie au travail
- Responsabilité environnementale : sobriété numérique, réduction des déplacements
- Responsabilité économique : qualité de service, innovation, ancrage territorial

Elle est portée par la référente RSE, accompagnée par le DRH, et animée via les instances de pilotage.

Feuille de route RSE

La feuille de route RSE est structurée autour de objectifs annuels, définis collectivement et suivis dans le cadre des comités de pilotage. Elle comprend :

- Des actions concrètes par pilier (ex. : Mois sans tabac, plan EGAPRO, charte télétravail, outils numériques responsables)
- Des indicateurs de suivi (ex. : taux de formation, score Cybervadis, % de collaborateurs en situation de handicap)
- Des temps de sensibilisation et de mobilisation interne
- Une évaluation annuelle intégrée au rapport RSE

Catégorie	Exemples	Modalités de dialogue
Clients finaux	Patients, consommateurs	Enquêtes de satisfaction, reporting qualité
Clients donneurs d'ordre	Laboratoires, enseignes, ...	Comités de pilotage, bilans mensuels, contractualisation
Collaborateurs	Équipes de production, support, encadrement	Séminaires, entretiens, ateliers RSE, baromètres internes
Collectivités locales	structures territoriales, clubs sportifs	Partenariats, participation à des événements locaux
Établissements scolaires	Lycées, universités	Interventions, stages, forums métiers
Pouvoirs publics et autorités réglementaires	ANSM, CNIL, AFNOR	Veille réglementaire, audits, certifications
Fournisseurs clés	Prestataires techniques, partenaires RH	Référencement, contractualisation, engagements RSE partagés

Pour définir les priorités de notre démarche RSE, nous avons conduit une consultation approfondie auprès de plus de 50 parties prenantes, internes et externes. Cette démarche a été complétée par un questionnaire en ligne adressé à l'ensemble de nos collaborateurs, afin de recueillir un maximum de retours.

Lors de cette consultation, nous avons demandé à nos parties prenantes d'évaluer l'importance et l'urgence d'agir sur chacun de nos enjeux (axe vertical), tandis que la Direction du groupe Iteractii a évalué l'impact de ces enjeux sur la stratégie et la performance du Groupe (axe horizontal). Cette analyse nous a permis de construire une matrice de matérialité, qui confirme la cohérence entre les attentes exprimées et les lignes directrices de notre démarche RSE.

La matrice de matérialité de DPI-Iteractii identifie 12 enjeux clés, répartis en 4 catégories stratégiques :



Engager, faire grandir et donner du sens au quotidien



Être acteur de nos territoires



Garantir un environnement de confiance



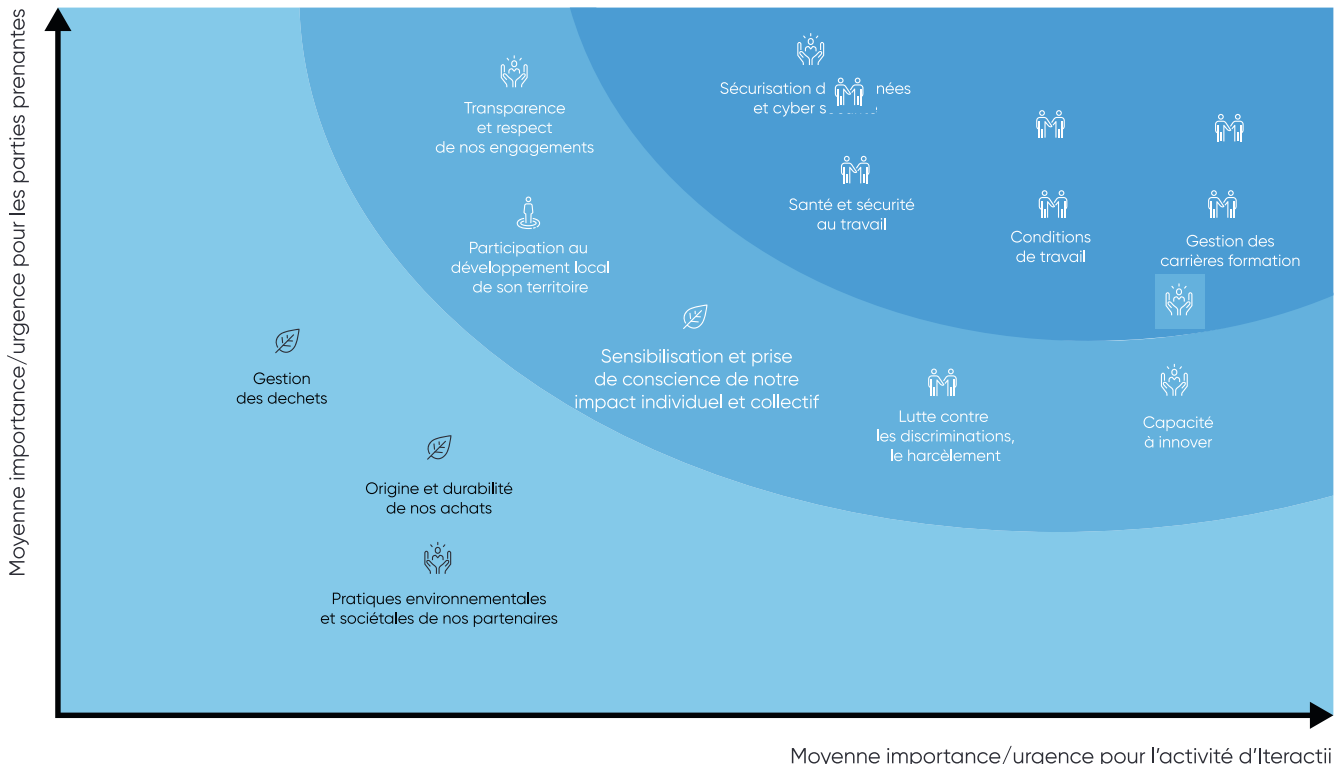
Réduire notre impact environnemental

3 enjeux modérés

5 enjeux importants

4 enjeux prioritaires

Ces enjeux orientent nos actions pour répondre aux défis sociétaux actuels et contribuer à une transformation durable de notre entreprise.



La démarche RSE de DPI-Iteractii s'inscrit dans une logique de maîtrise des risques et de valorisation des opportunités, en particulier dans un contexte marqué par le changement climatique, l'évolution réglementaire et la transformation numérique. L'analyse des risques permet d'anticiper les impacts potentiels sur l'activité, tandis que l'identification des opportunités guide les axes de progrès et d'innovation.

Risque RSE

Environnement	Réglementaire	Social	Technologique	Réputation
RISQUES IDENTIFIÉS				
Empreinte carbone liée aux outils numériques, serveurs, déplacements professionnels	Évolutions des normes (RGPD, cybersécurité, IPM, reporting extra-financier)	Risques liés au télétravail prolongé (isolement, QVT)	Dépendance aux outils digitaux, cybersécurité	Manque de transparence ou de traçabilité dans les pratiques
IMPACT POTENTIEL				
Image de marque, conformité environnementale	Sanctions, perte de certification	Désengagement, turnover	Pannes, fuites de données	Perte de confiance client



Opportunités RSE

En parallèle, plusieurs opportunités stratégiques sont identifiées :

- Renforcement de l'image employeur grâce aux engagements RSE (QVT, inclusion, diversité)
- Différenciation commerciale par la qualité, la conformité et la transparence
- Innovation responsable : développement d'outils numériques éco-conçus, cybersécurité renforcée
- Partenariats territoriaux et implication dans des initiatives locales à impact positif
- Anticipation réglementaire : conformité proactive aux nouvelles obligations (CSRD, RGPD)

Cette analyse alimente les axes stratégiques du plan RSE et permet de prioriser les actions à fort impact, tout en assurant la résilience de l'entreprise face aux enjeux sociétaux et environnementaux.

Nos 4 engagements

Démarche RSE : politiques, actions, résultats

A woman with long dark hair, wearing a black top and a grey knit cardigan, is sitting at a conference table. She has her hands clasped and is looking towards the left with a slight smile. In front of her is a black ASUS laptop. To her left, another person's hands are visible, typing on a laptop. A red mug is on the table. The background shows a modern office with large windows and recessed ceiling lights.

**Engager,
faire grandir
et donner du sens
au quotidien**

Objectifs à horizon 2027

Pour aller plus loin, Iteractii s'est fixé des objectifs RH ambitieux et mesurables :

- **90 % de collaborateurs** en CDI dans l'ensemble du Groupe
- **100 % des collaborateurs** sensibilisés aux engagements sociétaux du Groupe
- Mise en place des **entretiens 360°** pour les managers et la direction
- Mise en place des **entretiens annuels** pour tous les collaborateurs
- Organisation régulière d'actions QVT tout au long de l'année
- **80% de nos équipes** engagées selon les baromètres sociaux annuels*

*Le taux d'engagement est calculé à partir des réponses aux questions du modèle Gallup. Ce modèle repose sur 12 items clés qui mesurent la perception des collaborateurs sur des dimensions essentielles : clarté des attentes, reconnaissance, opportunités de développement, qualité des relations, et sentiment d'appartenance. La moyenne des scores obtenus sur ces questions est utilisée pour déterminer le niveau global d'engagement. Un score élevé traduit une forte implication et motivation des équipes.)

Chez DPI-Iteractii, les collaborateurs sont au cœur de la démarche RSE. L'entreprise s'attache à leur offrir un environnement de travail sain, stimulant et inclusif. Notre ambition est de favoriser l'épanouissement professionnel et personnel de chacun, tout en renforçant le sentiment d'appartenance et la contribution au projet collectif.

Une culture RH fondée sur l'humain

Nous croyons que la transparence, la confiance et la bienveillance sont les clés d'une relation de travail durable. Depuis l'intégration jusqu'au développement des compétences, chaque étape du parcours collaborateur est pensée pour donner du sens au quotidien.



Actions concrètes

Optimiser l'onboarding et le suivi individuel

L'intégration des nouveaux collaborateurs est une étape clé dans l'expérience Iteractii. Pour garantir une prise de poste fluide et une appropriation rapide de la culture d'entreprise, un tutorat personnalisé est mis en place dès l'arrivée. Ce dispositif permet à chaque nouvel entrant d'être accompagné par un collaborateur expérimenté, facilitant ainsi la compréhension des missions, des outils et des valeurs portées par l'entreprise.

L'onboarding ne se limite pas aux premiers jours : il s'inscrit dans une logique de suivi individuel régulier, avec des points d'étape formalisés, des retours constructifs et une attention portée à la montée en compétences. Ce suivi contribue à renforcer le sentiment d'appartenance, à prévenir les risques d'isolement et à favoriser une intégration durable.

Favoriser l'apprentissage continu et la montée en compétences

DPI-Iteractii place le développement des compétences au cœur de son engagement envers les collaborateurs. Pour accompagner les évolutions métiers et renforcer l'autonomie, l'entreprise a déployé un outil dédié permettant de structurer des parcours de formation personnalisés, combinant modules internes et externes (SIMBEL).

La digitalisation des entretiens annuels et de la gestion de la formation permet un suivi individualisé, facilitant l'identification des besoins et la mise en œuvre de plans de progression adaptés. (JAVELO). Des sessions (Comités) régulières de partage de bonnes pratiques sont également organisées, favorisant la coopération interéquipes, la transmission des savoirs et l'amélioration continue.

Stimuler la responsabilisation et l'autonomie

Dans une logique de développement des compétences et d'engagement durable, DPI-Iteractii encourage activement la responsabilisation de ses collaborateurs. Cette dynamique se traduit par la participation volontaire à des projets transversaux à impact, notamment en lien avec la RSE, l'innovation ou encore l'amélioration continue. Ces initiatives permettent à chacun de contribuer au-delà de son périmètre habituel, de développer une vision globale de l'entreprise et de renforcer sa capacité à agir de manière autonome. Par ailleurs, un dispositif de feedback continu a été instauré entre les managers et leurs équipes. Il favorise un dialogue régulier, constructif et bienveillant, propice à l'ajustement des pratiques, à la reconnaissance des efforts et à l'épanouissement professionnel. Exemples :

- Des points hebdomadaires courts (« 1to1 ») ont été généralisés dans plusieurs équipes pour permettre un suivi individualisé et réactif.
- Des feedbacks à chaud sont désormais intégrés à la fin de certaines missions ou projets, afin de valoriser les réussites et identifier les axes de progrès.
- Des managers ont été formés à la posture de coach pour renforcer l'autonomie et la montée en compétences de leurs collaborateurs.

Améliorer le bien-être et l'équilibre vie pro/perso

Dans une démarche d'amélioration du bien-être des collaborateurs et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, DPI-Iteractii a renforcé le recours au télétravail en formalisant une charte dédiée, effective depuis janvier 2024. Elle garantit un cadre clair, équitable et sécurisé, accessible à tous les salariés en CDI après deux mois d'ancienneté. La charte repose sur des critères d'éligibilité objectifs, une organisation adaptée selon les postes, le respect des horaires et du droit à la déconnexion, ainsi que des engagements en matière de sécurité informatique, de conditions matérielles et de qualité de travail à distance. Un suivi annuel du dispositif est prévu avec les représentants du personnel.

Par ailleurs, le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) est mis à jour régulièrement afin d'identifier les risques liés aux conditions de travail et de mettre en œuvre des actions de prévention adaptées. Ce dispositif contribue à garantir un environnement de travail sain et sécurisé.

Valoriser et reconnaître les collaborateurs

Chez DPI-Iteractii, la reconnaissance des talents et des réussites individuelles ou collectives est au cœur de la culture d'entreprise.

Des programmes de reconnaissance ont été mis en place, incluant des mentions spéciales, des challenges internes et des mises en lumière régulières des contributions remarquables. Par ailleurs, des événements récurrents sont organisés pour célébrer les réussites, renforcer la cohésion et encourager l'engagement, dans une ambiance conviviale et fédératrice.

Promouvoir la diversité et l'inclusion

DPI-Iteractii affirme son engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion à travers des actions concrètes et structurantes. Depuis 2024, une Charte Diversité & Inclusion formalise les principes d'égalité des chances, de respect des singularités et de lutte contre les discriminations. Elle promeut un environnement de travail accessible, équitable et bienveillant, favorisant l'intégration des personnes en situation de handicap, l'égalité femmes-hommes, la prévention des biais et la valorisation de toutes les diversités.

L'entreprise est également membre actif du club "Les entreprises s'engagent" dans le Tarn, renforçant ainsi son implication territoriale et son ouverture à des partenariats inclusifs.

Renforcer la communication interne et la transparence

Chez DPI-Iteractii, la transparence et la qualité du dialogue interne sont des piliers de notre culture d'entreprise. Des réunions régulières entre la direction et les équipes permettent de partager les orientations stratégiques, d'écouter les retours terrain et de favoriser une culture du dialogue. L'utilisation de Teams facilite le partage d'informations, le travail collaboratif et l'accompagnement des collaborateurs au quotidien.

Une newsletter interne contribue à maintenir le lien entre les entités Intuiti et Iteractii, en valorisant les initiatives, les réussites et les temps forts de la vie d'entreprise. Des événements internes trimestriels de type Lean&Lunch sont également organisés pour aborder des sujets RH ou pratiques du quotidien dans un format court et pédagogique. Exemple : « Comprendre sa fiche de paie en 20 minutes », etc. Ces temps d'échange renforcent la proximité, la transparence et la culture du partage. Enfin, DPI-Iteractii mène chaque année des baromètres sociaux afin de recueillir les perceptions des collaborateurs sur leur engagement, leur bien-être et leur environnement de travail. Les résultats sont partagés avec les équipes et intégrés dans une démarche d'amélioration continue.

Aligner le management avec les valeurs de l'entreprise

DPI-Iteractii veille à ce que son management incarne pleinement les valeurs d'éthique, de bienveillance et de coopération portées par l'entreprise. Dans cette optique, les managers ont été formés à la méthode DISC, un outil de connaissance de soi et des autres, favorisant un leadership plus humain, adapté aux profils de chacun. Cette démarche contribue à renforcer la qualité du management, à fluidifier les relations interpersonnelles et à créer un environnement de travail plus serein et inclusif.

Accompagner les parcours professionnels jusqu'à la retraite

Dans le cadre de notre engagement à accompagner les collaborateurs à chaque étape de leur vie professionnelle, DPI-Iteractii a organisé une session d'information dédiée à la préparation à la retraite. Cette rencontre, animée par des représentants de la CARSAT et de KLESIA, a été proposée aux collaborateurs de plus de 55 ans, représentant 10 % de notre effectif. Elle visait à répondre aux interrogations liées aux démarches administratives, aux dispositifs de transition et aux perspectives de départ, dans une logique de sérénité et d'anticipation. Cette initiative s'inscrit dans notre politique RH en faveur de la qualité de vie au travail et du respect des parcours individuels, en valorisant l'expérience et en facilitant les transitions professionnelles.

Résultats

Une progression continue

L'évolution des indicateurs RH (entre 2022 et 2025) témoigne d'un engagement croissant :

Cette progression illustre une volonté de structuration, de professionnalisation et de renforcement du lien social au sein des équipes.

Année	% de collaborateurs en CDI	% de femmes	Parcours internes	Action QVT	Challenges internes	EGAPRO	Taux de participation baromètre social	Taux de travailleur Handicapé
2022	91%	77%	0	1	1	100%	50%	nc
2023	90%	79%	0	1	1	95%	51%	nc
2024	88%	75%	2	7	1	99%	55%	8,91%
2025 (arrêté à sept.25)	94%	75%	2	8	1	99%	55%	8,91%



En plaçant l'humain au cœur de sa stratégie RSE, DPI-Iteractii fait le choix d'un modèle de développement fondé sur la confiance, la reconnaissance et le sens, convaincue que l'engagement des collaborateurs est le moteur de sa performance collective.



Patrice Baulès

*Directeur des
Ressources
Humaines*

Comment la politique RH de DPI-Iteractii favorise-t-elle l'engagement des collaborateurs au quotidien ?

La politique RH de DPI-Iteractii repose sur une conviction forte : l'engagement naît d'un environnement de travail où chacun se sent écouté, reconnu et acteur de son quotidien. Notre politique RH s'appuie sur des pratiques managériales participatives, où les managers sont formés à l'écoute active et à la conduite de feedbacks réguliers, notamment via des points hebdomadaires et des entretiens de suivi. Nos managers ont été formés par des intervenants experts pour appuyer cette ambition.

Nous avons mis en place des outils de feedback simples et accessibles, comme des baromètres internes annuels et maintenant semestriels. Un comité RPS semestriel composé de salariés de tous les services, permet de se remettre en question sur ces sujets en continue. Enfin, des boîtes à idées sur chaque service permettent aussi à chacun de s'exprimer librement.

Quels dispositifs avez-vous mis en place pour accompagner la montée en compétences et l'évolution professionnelle des équipes ?

L'évolution professionnelle est au cœur de notre stratégie RH. Nous avons structuré un parcours de développement des compétences qui combine formations internes, tutorat, et mobilités fonctionnelles. Chaque collaborateur bénéficie d'un entretien professionnel tous les deux ans, mais aussi d'un suivi annuel individualisé pour identifier ses aspirations et les opportunités de progression.

Nous avons également développé des formations métiers sur mesure, animées par des experts internes notamment avec la création d'un parcours de formation « Excellence relation client » en 7 modules. Nous favorisons les mutualisations interservices pour enrichir les compétences transverses.

En quoi les actions RH contribuent-elles à donner du sens au travail des collaborateurs, notamment dans le cadre de la stratégie RSE ?

Chez DPI-Iteractii, on ne sépare pas les enjeux RH des engagements RSE : ils avancent ensemble. Donner du sens au travail, c'est d'abord permettre à chacun de comprendre sa place dans le projet collectif. Nos actions RH vont dans ce sens : elles accompagnent les collaborateurs dans leur évolution, les aident à grandir, à se projeter, et à se sentir utiles au quotidien.

On mise sur la transparence, le dialogue, et la confiance. Les feedbacks réguliers, les comités RPS (Risque Psycho-Sociaux), les formations qui intègrent les dimensions sociales et environnementales... tout cela participe à créer un environnement où chacun peut s'exprimer, proposer, et contribuer à des projets qui ont du sens.

Et puis, on ne parle pas de RSE uniquement dans les grands discours : elle est présente dans nos choix, nos pratiques, nos recrutements, nos façons de travailler. C'est cette cohérence entre les valeurs affichées et les actes concrets qui donne du poids à notre démarche, et qui permet aux collaborateurs de se sentir pleinement engagés dans une entreprise responsable.

3 questions à nos collaborateurs

Comment la politique RH de DPI-Iteractii favorise-t-elle l'engagement des collaborateurs au quotidien ?



Romain Torelli

« Mon aventure chez DPI-Iteractii a débuté en octobre 2024, dans le cadre d'une nouvelle campagne client. Dès le premier jour, j'ai eu une présentation de l'entreprise, de ses valeurs et de son fonctionnement au sein du groupe. La disponibilité des managers et les moments de cohésion ont facilité mon intégration. L'ambiance de travail était excellente, portée par des profils variés et complémentaires. Même l'open-space, qui m'inquiétait un peu, s'est révélé être un cadre stimulant et convivial. »



Klaudia Cova-Lagonell

« Ce qui m'a marqué chez DPI-Iteractii, c'est l'accueil chaleureux et l'esprit d'équipe. Dès mon arrivée, j'ai bénéficié d'un accompagnement clair et bienveillant, avec un parcours d'intégration structuré et des collègues disponibles. Cela m'a permis de m'adapter rapidement à mon nouvel environnement. La session d'intégration, notamment la présentation de l'entreprise animée par Patrice, était claire, complète et très enrichissante. Elle m'a permis de mieux comprendre l'histoire, les valeurs et les missions de DPI-Iteractii. »

Que reprenez-vous du challenge interne de cette année ? Qu'est-ce que cela a changé dans la dynamique d'équipe ?



Marie Pourcines

« Le challenge interne de cette année a véritablement dynamisé notre équipe, en créant un nouvel élan dans la production. Il a renforcé la cohésion entre les collaborateurs, tout en instaurant une saine émulation grâce à une compétition bienveillante. L'implication des conseillers a été remarquable, avec une participation record, notamment lors de l'épreuve du déguisement. Ce niveau d'engagement témoigne d'un réel enthousiasme et d'un esprit collectif fort. Ce challenge a clairement contribué à installer une dynamique positive et durable au sein de l'équipe. »

« En tant que manager, comment les formations internes vous ont-elles aidé à mieux accompagner vos équipes ? »



Damien Planet

« La formation de Manager m'a permis de mieux cerner les différents styles de Management et d'adapter ma posture en fonction des profils et des situations. Elle a renforcé ma capacité à donner du sens, à motiver et à fédérer autour d'objectifs communs. La formation sur la gestion du temps et des priorités m'a aidé à structurer mon organisation personnelle, à mieux planifier les activités de l'équipe, et à identifier les leviers d'efficacité collective. Elle m'a permis d'accompagner mes collaborateurs vers plus d'autonomie et de co-responsabilité sur certaines missions. Enfin, la formation en gestion de projet transverse m'a permis d'acquérir une méthodologie claire et structurée pour piloter des projets impliquant plusieurs parties prenantes. Cette approche facilite la coordination entre les équipes, renforce la collaboration interservices, et permet de sécuriser les livrables dans les délais impartis. Ces formations ont donc consolidé ma posture de manager : plus à l'écoute, plus structuré, et plus en capacité de favoriser un environnement de travail bienveillant, collaboratif et performant. »



Lisa Combelles

« Les formations organisées cette année pour les managers ont été particulièrement enrichissantes. Elles nous ont permis de mieux appréhender les enjeux liés à la gestion et à la priorisation des tâches, ainsi qu'à la conduite de projets transverses. Ces sessions ont apporté des méthodes pratiques, directement applicables au quotidien. Pour ma part, j'ai beaucoup progressé dans la gestion de mon activité, notamment sur la manière de prioriser efficacement. Cela m'a permis de gagner en organisation et de dégager du temps pour la prise en charge de missions stratégiques. Ces échanges ont favorisé une réelle montée en compétences au sein de l'équipe et ont renforcé notre capacité à travailler de manière plus structurée et performante. »



**Être acteur
de nos
territoires**

Objectifs à horizon 2027

DPI-Iteractii agit pour un développement économique responsable, en cohérence avec son ancrage territorial et sa volonté de servir l'intérêt général. L'entreprise s'engage à créer de la valeur localement, à favoriser l'insertion professionnelle et à soutenir les dynamiques sociales et solidaires.

- Soutenir au moins une initiative solidaire et inclusive dans le Tarn
- Recruter au moins 4 % des effectifs annuels via des structures sociales et inclusives
- Promouvoir annuellement les métiers auprès des jeunes publics
- Soutenir chaque année une initiative solidaire proposée par les collaborateurs
- Partager annuellement nos expertises avec les acteurs territoriaux
- Participer activement aux initiatives du Club des entreprises inclusives



Actions concrètes

Favoriser l'emploi local et l'insertion professionnelle

DPI-Iteractii affirme son ancrage territorial en priorisant le recrutement local sur son site de Castres, situé dans le Tarn. Cette démarche vise à renforcer le tissu économique régional, à valoriser les compétences locales et à limiter les mobilités contraintes.

En 2025, plus de 80 % des recrutements réalisés concernent des candidats domiciliés dans le Tarn ou les départements limitrophes. L'entreprise veille à privilégier les candidatures issues du territoire, notamment pour les fonctions opérationnelles et support.

DPI-Iteractii s'engage également en faveur de l'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi. Nous collaborons régulièrement avec la Mission Locale Tarn Sud, France travail et d'autres acteurs de l'accompagnement pour proposer des opportunités concrètes et accessibles.

Exemple : Plusieurs recrutements ont été réalisés à la suite de job datings coorganisés avec la Mission Locale, notamment dans le cadre de parcours d'insertion.

Soutenir l'économie locale et les acteurs régionaux

Soutenir l'économie locale et les acteurs régionaux

DPI-Iteractii renforce son ancrage territorial à Castres en privilégiant les partenariats avec des PME et artisans locaux pour ses besoins en prestations et fournitures. Cette démarche favorise les circuits courts, les relations de proximité et contribue au dynamisme économique du territoire.

Exemples :

- Recours régulier et à 100% à des prestataires castrais pour des services de traiteur ou d'animation lors d'événements internes.
- Orientation des achats de fournitures vers des fournisseurs implantés dans le Tarn, lorsque cela est possible.

Une politique d'achats responsables est en cours de formalisation. Elle repose déjà sur des principes concrets : favoriser les fournisseurs engagés socialement ou environnementalement, privilégier les circuits courts et intégrer des critères éthiques dans le choix des prestataires.

Agir pour l'inclusion et le lien local

Avec près de 9 % de ses effectifs en situation de handicap, DPI-Iteractii démontre que l'inclusion n'est pas un principe abstrait, mais une réalité vécue au quotidien. Cet engagement se traduit également par un partenariat durable avec l'ESAT Braconnac pour l'entretien des espaces verts, illustrant une volonté concrète de collaborer avec des structures adaptées et de favoriser l'intégration professionnelle sur le territoire.

En 2025, une matinale RSE a réuni dirigeants et acteurs locaux autour de visites et d'échanges, en lien avec le collectif « Les entreprises s'engagent du Tarn ». Cette initiative illustre notre engagement sociétal et notre volonté de contribuer activement à la dynamique locale.

Engagement associatif et initiatives solidaires

DPI-Iteractii s'implique dans la vie locale à travers des actions de solidarité et de soutien au tissu associatif Castrais. Ces engagements prennent la forme de sponsoring, de dons matériels ou de bénévolat de compétences, en lien avec des structures œuvrant pour l'inclusion et la lutte contre la précarité.

En 2025, l'entreprise reconduit son partenariat avec l'association Hôpital Sourire, en organisant une collecte de jouets pour les enfants hospitalisés à Noël. Cette opération, désormais bien ancrée dans les habitudes du site, mobilise chaque année les collaborateurs autour d'un geste simple et solidaire.

D'autres initiatives ponctuelles sont également menées, comme des collectes de fournitures scolaires ou des actions de soutien à des associations locales, selon les besoins identifiés et les opportunités de mobilisation.



Soutenir l'engagement sociétal et les initiatives solidaires

DPI-Iteractii s'engage activement en faveur de l'inclusion sociale et du développement local à travers des partenariats et des actions concrètes. L'entreprise collabore avec des associations locales et soutient des initiatives sportives et citoyennes, notamment via son partenariat avec le Castres Olympique, acteur emblématique du territoire.

Ces engagements traduisent une volonté de contribuer positivement à la société, en favorisant le vivre-ensemble, l'égalité des chances et le rayonnement du tissu local.

Promotion des métiers et partage de compétences

DPI-Iteractii s'engage activement dans la valorisation de ses métiers et le partage de compétences à l'échelle locale, à Castres. Cette dynamique s'inscrit dans une logique de responsabilité territoriale et de transmission. L'entreprise participe chaque année à plusieurs événements emploi dans le Tarn, tels que le Forum de l'alternance à Albi ou le Salon TAF, afin de faire connaître ses métiers et rencontrer de futurs candidats. En 2025, des alternants en communication et en informatique, issus d'établissements de la région Occitanie, ont été accueillis sur le site de Castres. Des immersions professionnelles ont également été organisées en partenariat avec Pôle Emploi, permettant à des demandeurs d'emploi de découvrir les métiers du service client à distance. Par ailleurs, des élèves de 3e sont accueillis chaque année en stage d'observation, pour une première immersion dans le monde professionnel.

Au-delà de l'accueil de publics en formation, DPI-Iteractii valorise également l'implication de ses collaborateurs dans la transmission de savoirs. Certains salariés interviennent ponctuellement dans des structures de formation castraises, dans le domaine des ressources humaines et du commerce, pour partager leur expertise et accompagner les apprenants dans leur montée en compétences.

Résultats

Année	Initiatives locales d'inclusion	Apprentis et stagiaires accueillis	Nouvelle embauches locales	Partenariats avec écoles locales	Soutient à initiative solidaire
2023	1	1	61	2	1
2024	2	5	93	3	1
2025	4	6	16	3	1

En s'impliquant activement dans la vie locale, DPI-Iteractii affirme sa volonté de contribuer à un développement territorial inclusif, solidaire et durable, en cohérence avec ses valeurs et son ancrage dans le Tarn.





**Garantir un
environnement
de confiance**



Magali ELHAGE

Directrice Générale
Adjointe d'Iteractii

Pour accompagner nos partenaires à créer les meilleures expériences tout au long des parcours client, nous rencontrons de nombreux défis stratégiques, organisationnels, humains et techniques, notamment la digitalisation de nos fonctions qui nous imposent de travailler sur la sécurité informatique.

De plus en plus de données sont traitées, les exigences chez nos parties prenantes croissent: en matière de réglementation, de changements d'usages ; des nouvelles technologies de plus en plus puissantes ; des attentes fortes notamment sur la sécurité, l'éthique et la transparence.

Nous sommes engagés dans un processus d'amélioration continue nous permettant de générer de la valeur et de la confiance à toutes nos parties prenantes. Annuellement, nos systèmes d'informations sont audités de façon à toujours être à la pointe de la sécurité, de la gestion et du stockage des données qui nous sont confiées, et ce, même dans un environnement en constante évolution (usages et pratiques des criminels, exigences des clients, réglementations...).

Dans un environnement numérique en constante évolution, DPI-Iteractii s'engage à allier rigueur et humanité pour garantir un cadre de travail responsable, éthique et sécurisé. La transparence, l'intégrité et la protection des données constituent les fondements de la relation de confiance que l'entreprise entretient avec ses collaborateurs, ses clients et l'ensemble de ses parties prenantes.

Stratégie globale

Notre stratégie repose sur quatre leviers principaux :

- Renforcement de la cybersécurité et de la protection des données
- Gouvernance éthique et transparence des pratiques
- Dialogue constant avec les parties prenantes
- Reconnaissance externe et amélioration continue

Ces axes structurent nos actions et permettent de construire un environnement de confiance durable.

Objectifs mesurables

Afin de renforcer la lisibilité de notre démarche, nous avons défini des objectifs concrets à horizon 2026

- **100 % des contrats clients et fournisseurs** intégrant une **clause éthique**
- **100 % des collaborateurs formés à la charte éthique** d'ici fin 2026
- Pilotage de la conformité RGPD via un outil de suivi annuel mis en place avec notre prestataire Dippee, avec un objectif de 80 % d'indicateurs suivis d'ici fin 2026

Actions concrètes

Cybersécurité et protection des données

Garantir la sécurité des données et la confidentialité des échanges est une priorité pour DPI-Iteractii, en particulier dans le cadre de ses activités de service client à distance. L'entreprise déploie une démarche proactive pour renforcer la cybersécurité de ses systèmes et assurer la conformité aux exigences réglementaires. Des formations régulières sont proposées aux collaborateurs afin de diffuser les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique, de gestion des mots de passe et de respect des règles de confidentialité.

DPI-Iteractii veille également à sa mise en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Un suivi rigoureux des obligations légales est assuré, en lien avec le Délégué à la Protection des Données (DPO), notamment sur les aspects de consentement, de conservation des données et de droits des personnes.

Enfin, l'entreprise s'appuie sur des partenariats avec des experts externes pour auditer régulièrement ses infrastructures et renforcer ses dispositifs de sécurité. Ces audits permettent d'identifier les axes d'amélioration et de garantir un haut niveau de protection des données, en cohérence avec les attentes de ses clients et partenaires.



Gouvernance éthique

DPI-Iteractii place l'éthique et la transparence au cœur de sa gouvernance. L'entreprise veille à ce que ses pratiques soient alignées avec ses valeurs et compréhensibles par l'ensemble de ses parties prenantes.

En 2025, une charte éthique a été formalisée et diffusée à l'ensemble des collaborateurs. Elle rappelle les principes fondamentaux de respect, d'intégrité, de loyauté et de responsabilité, applicables dans toutes les dimensions de l'activité. Nous nous engageons à la rendre accessible à tous afin de favoriser une appropriation volontaire et partagée de ces valeurs.

Un mécanisme de signalement anonyme est également en place, permettant à chacun de faire remonter, en toute confidentialité, des situations contraires aux principes éthiques de l'entreprise. Ce dispositif contribue à instaurer un climat de confiance et de vigilance partagée.

Enfin, DPI-Iteractii organise régulièrement des réunions d'information et de transparence sur les enjeux de l'entreprise, les orientations stratégiques et les résultats. Ces temps d'échange favorisent la compréhension des décisions, renforcent la cohésion interne et permettent un dialogue ouvert avec les équipes.

Dialogue avec les parties prenantes

Chez DPI-Iteractii, le dialogue avec les parties prenantes est un levier essentiel pour construire un environnement de confiance et faire évoluer les pratiques de manière concertée. L'entreprise favorise une logique de co-construction à travers des espaces d'échange réguliers, des ateliers collaboratifs, des retours d'expérience et des dispositifs de consultation. Ces démarches renforcent l'implication des équipes, la transparence des décisions et la pertinence des actions menées. Dans cette dynamique, DPI-Iteractii vise à structurer et généraliser l'exploitation des retours de satisfaction des donneurs d'ordre, afin de mieux valoriser les retours clients et piloter les améliorations de manière ciblée et efficace.

Ce rapport RSE constitue déjà un socle structuré de reporting ESG, permettant de rendre compte de manière claire et accessible de nos engagements et de nos résultats. DPI-Iteractii s'engage à publier ce rapport chaque année, dans une logique de transparence, de dialogue avec ses parties prenantes et d'amélioration continue.

Reconnaissance et amélioration continue

DPI-Iteractii inscrit sa démarche de progrès dans une logique d'évaluation régulière et de reconnaissance par des tiers indépendants. L'entreprise est certifiée AFNOR pour son activité d'Information Promotionnelle du Médicament (IPM), réalisée 100 % à distance depuis octobre 2023. Une évaluation en cybersécurité a également confirmé la robustesse des dispositifs de protection des données. Des audits internes et externes sont menés pour vérifier la conformité aux référentiels qualité, identifier les axes d'amélioration et renforcer les processus. DPI-Iteractii participe en parallèle à des dispositifs de notation et de labellisation, tels qu'Ecovadis, qui évaluent les performances RSE des entreprises. Ces engagements renforcent la transparence, la crédibilité des pratiques et l'amélioration continue.

Résultats

Année	Certification AFNOR (IPM)	Conformités Audit Orange Cyber Défense	Cyberadis	Sensibilisation bonnes pratiques	Ecovadis
2022	-	-	61	1	55
2023	1	-	93	1	49
2024	1	95%	93	1	55 (déc.2024)
2025 (arrêté à sept.25)	1	À venir	718/1000 (bronze)	1	À venir

En cultivant la transparence, la rigueur et le dialogue, DPI-Iteractii construit un environnement de confiance durable, essentiel à la qualité de ses relations et à la sécurité de ses activités.



**Réduire
notre impact
environnemental**

DPI-Interactii s'inscrit dans une démarche de réduction progressive de son empreinte environnementale, en cohérence avec les engagements du groupe et les attentes sociétales. Cette ambition repose sur une approche structurée, fondée sur des données mesurables et des objectifs concrets.

Un point de départ : le bilan carbone 2022

Le bilan carbone réalisé en 2022 constitue une base solide pour piloter les actions environnementales. Il permet d'identifier les principaux postes d'émissions (mobilité, énergie, numérique, achats...) et de fixer un objectif de réduction de -13 % à horizon 2030, en cohérence avec les trajectoires recommandées. Ce seuil pourra être affiné à l'issue du prochain bilan carbone prévu en 2026.



Objectifs environnementaux à horizon 2030

- Réduction des émissions de GES : -13 % minimum (par rapport à 2022)
- Amélioration de la performance énergétique des locaux
- Optimisation des déplacements professionnels
- Intégration de critères environnementaux dans les achats
- Sensibilisation aux écogestes numériques

Actions déjà engagées

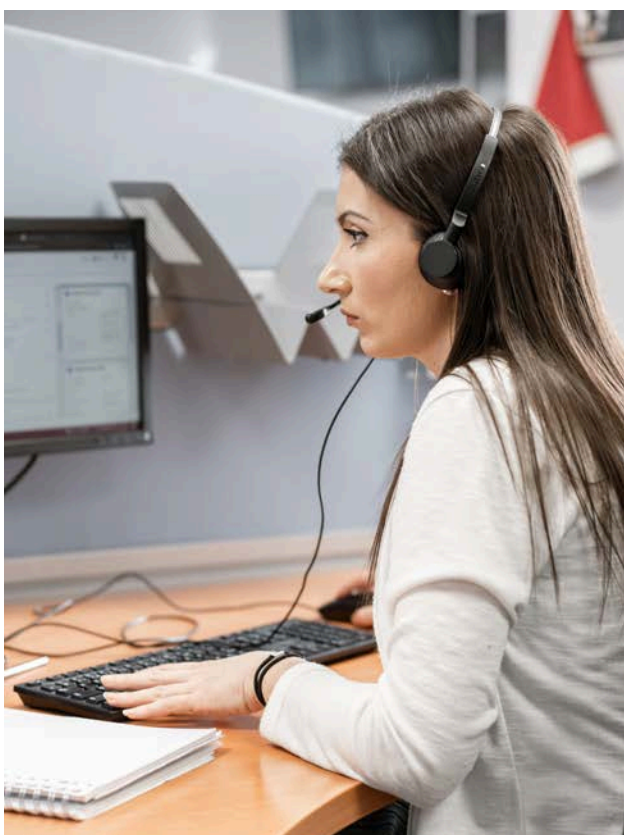
Réduction des déplacements

Sur le site de Castres, DPI-Iteractii agit concrètement pour limiter l’empreinte carbone liée aux mobilités professionnelles. La réduction des déplacements constitue un levier prioritaire de sa stratégie environnementale.

Le développement du télétravail, déjà bien ancré dans les pratiques, permet de limiter les trajets domicile-travail tout en maintenant un haut niveau de performance et de collaboration. Cette organisation flexible contribue à la fois à la qualité de vie des collaborateurs et à la réduction des émissions liées aux transports.

Les déplacements intersites sont également fortement rationalisés. Les réunions entre équipes ou avec les partenaires internes sont désormais majoritairement organisées en visioconférence, ce qui permet d’éviter les trajets longue distance tout en assurant la continuité des échanges.

Ces pratiques, devenues structurelles, traduisent la volonté de DPI-Iteractii de concilier performance opérationnelle et responsabilité environnementale, à l’échelle locale.



Numérique responsable

Dans le prolongement de notre engagement pour limiter les déplacements professionnels, nous avons initié plusieurs actions en faveur d’un numérique plus responsable sur le site de Castres :

- Sensibilisation interne : des communications régulières sont diffusées pour informer les collaborateurs sur les impacts environnementaux du numérique (empreinte carbone des mails, stockage, équipements, etc.) et les bonnes pratiques à adopter au quotidien (tri des fichiers, extinction des postes, limitation des impressions, etc.).
- Rationalisation des outils numériques : un audit interne des outils digitaux utilisés (logiciels, plateformes collaboratives, stockage) a été lancé afin d’identifier les doublons, limiter les usages superflus et favoriser les solutions mutualisées ou moins énergivores.
- Éco-conception des supports digitaux : les supports de communication internes et externes (newsletters, présentations, visuels, etc.) sont progressivement repensés pour réduire leur poids numérique, optimiser leur accessibilité et limiter leur consommation de ressources (formats légers, hébergement responsable, sobriété graphique).

Ces actions s’inscrivent dans une démarche d’amélioration continue, avec pour objectif de réduire l’empreinte environnementale de nos usages numériques tout en maintenant l’efficacité opérationnelle.

Performance énergétique

Nous avons engagé une démarche d'amélioration continue de la performance énergétique des locaux :

- Travaux d'amélioration : des interventions ciblées ont été réalisées pour optimiser l'éclairage, améliorer le confort et réduire la consommation énergétique. En 2025, le système de climatisation et de chauffage a été entièrement remplacé par un équipement plus performant et moins énergivore.
- Suivi des consommations : un relevé régulier des consommations d'électricité et de chauffage est désormais effectué, permettant d'identifier les pics d'usage, de sensibiliser les équipes et d'ajuster les pratiques en fonction des périodes d'activité.

Ces actions visent à réduire l'empreinte énergétique du site tout en garantissant un environnement de travail adapté aux besoins des collaborateurs. Des données chiffrées seront intégrées dans la prochaine version du rapport, afin de mesurer plus précisément l'impact des actions et d'ajuster les priorités.

Résultats

Année	Consommation électrique en KWh
2023	160 729
2024	112 218
2025 (en cours)	73 406 (à juillet)

En s'appuyant sur des données concrètes et des engagements, DPI-Iteractii poursuit une démarche environnementale pragmatique et évolutive, au service d'un modèle plus sobre et plus responsable.



Chez DPI–Iteractii,
la responsabilité sociétale n'est pas
une option : c'est une conviction,
un engagement quotidien et une
dynamique collective. En plaçant
l'humain, le territoire, la confiance
et l'environnement au cœur de son
action, l'entreprise construit un
modèle durable, inclusif et engagé,
fidèle à ses valeurs et à son ambition
de progrès. Chaque axe de notre
démarche RSE reflète notre volonté
d'agir concrètement, de mesurer nos
impacts et de contribuer
positivement à notre écosystème.
Ensemble, nous avançons vers un
avenir plus responsable.

iteractii

Annecy – Castres – Lyon
contact@iteractii.net
05 63 71 24 24

www.iteractii.net