lemon
interactive

Votre agence digitale engagée

Rapport RSE 2023

sommaire

Préface

Notre vision, agence, valeurs, équipe et expertises

I. Volet social et conditions de travail 21

Avantages
Diversité, égalité
Les emplois
La santé
La formation

II. Volet sociétal 31

Participation à des groupes progressistes
Soutien aux initiatives engagées
Dons de l'agence
Achats responsables
Sous-traitants et fournisseurs
Satisfaction client

III. Volet environnemental 39

Politique et impact d'une agence web 40

RSE et conscience interne/externe 42

Volet gestion interne 44

Gestion des déchets
Actions pour le climat
Bilan carbone de l'agence

Volet gestion externe 54

Engagements NR
Fresque du Numérique
Eco-conception numérique
Accessibilité numérique
Notre stratégie

IV. Suivi des critères 64

Préface

en 2018, nous avons
réécrit notre promesse :

“ la performance
digitale durable ”

Le Digital est un des vecteurs clés de performance pour les entreprises, il est désormais vital pour elles de le maîtriser pour assurer leur pérennité.
L’impact du Digital sur l'environnement est quant à lui croissant.

Nous oeuvrons chaque jour pour proposer **un accompagnement digital de haute performance** à nos clients, tout en prenant en compte **l’impact environnemental du numérique**, et en étant l’entreprise la plus responsable possible.

Découvrez les éléments principaux de notre démarche dans ce rapport :

- ➔ Une entreprise qui propose de bonnes conditions de travail à son équipe
- ➔ Une entreprise qui agit dans ses prestations et ses pratiques en faveur de l'environnement
- ➔ Une entreprise qui s’engage d’un point de vue sociétal

notre raison d'être

Une agence digitale performante, innovante et durable, au service de clients vertueux, avec des collaborateurs épanouis et moteurs de cette vision

notre agence

qui sommes-nous

Conseil digital
& WebDev depuis 2009

30 collaborateurs
talentueux et passionnés

Des projets 100%
réalisés en France

nos valeurs

4 valeurs au quotidien

notre manifeste

nous nous engageons auprès de clients ambitieux,

convaincus que le digital est un vecteur stratégique de performance,

et qui souhaitent être accompagnés pour être sereins.

notre manifeste

Team spirit !

nous le faisons avec
une équipe impliquée
et talentueuse,
qui se développe
dans une entreprise
authentique.

En plein
wireframing avec
John Lemon

notre manifeste

nous visons une performance durable,

et sommes acteurs du territoire local.

nos expertises

accompagnement stratégique

Détecter les opportunités pour développer votre plein potentiel

design d'expérience

Proposer une expérience répondant aux attentes de vos utilisateurs

développement technique

Une plateforme évolutive en phase avec votre stratégie

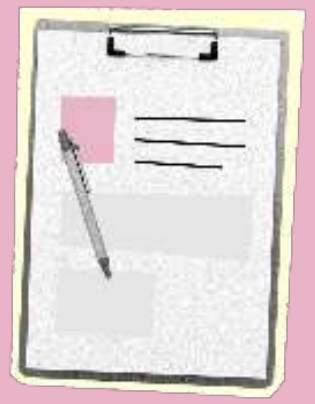
webmarketing

Les leviers SEM pilotés au ROI et analysés pour atteindre la performance

nos expertises

communication

Étendre les marques de nos clients à travers des actions SMO



RH

Recruter pour nos clients dans leur secteur avec des canaux digitaux

RSE

Sensibiliser et accompagner à la transition vers le NR

éco-conception

Réaliser des audits pour apporter l'éco-conception aux sites de nos clients

l'organisation de nos projets

KICK-OFF → **BACKLOG** → **SPRINT**
1 à 4 semaines → **RECETTES** → **MISE EN LIGNE**

- ➔ **L'autonomie**, la **responsabilisation** et **l'autogestion** des équipes plutôt que *«command and control»*
- ➔ **L'humain** au cœur du dispositif plutôt que les process
- ➔ La **collaboration avec le client** plutôt que la négociation contractuelle
- ➔ **L'adaptation au changement** plutôt que le suivi d'un plan rigide
- ➔ Des **livraisons fragmentées** plutôt qu'une documentation exhaustive

notre équipe

une entreprise détenue à 100% par ses dirigeants

une équipe aussi motivée
que passionnée

Lemon
interactive

I.
volet social
& conditions de travail

présentation

Aujourd'hui, l'entreprise est de plus en plus perçue comme un lieu où la dimension **sociale** revêt une **importance cruciale**.

Les attentes en matière de bien-être, de **diversité**, d'**équilibre** entre vie professionnelle et vie personnelle, ainsi que les préoccupations croissantes liées à la **RSE** ont transformé la manière dont Lemon Interactive aborde ses pratiques en matière de **ressources humaines**.

les avantages de lemon interactive

- ➔ **Flexibilité des horaires**
  Bureaux ouverts entre 7h30 et 19h30 dans l'objectif de s'adapter à la vie pro/perso de chacun

- ➔ **Home office**
  Possibilité de faire jusqu'à 3 jours de distanciel par semaine

- ➔ **Evénements/Afterwork**
  Malgré le home-office, on n'oublie pas les moments de partage et de convivialité : petit-dej, afterwork, sports, soirées à thème, ...

- ➔ **Soutien des actions engagées**
  Don du sang, courses engagées, ...

- ➔ **Mobilité douce**
  Les locaux sont faciles d'accès par le métro et vélo, mais aussi parking privé voitures

les avantages de lemon interactive

- **Carrière EMA/EA**
  Suivi individuel de l'aventure des collaborateurs avec plan de formation interne et externe adapté ainsi que des entretiens mensuels (EMA) qui permettent un développement permanent au delà de l'entretien annuel (EA)

- **1% Lemon**
  Tout client apporté par un collaborateur engendre une prime

- **Liberté d'achat**
  Les achats de moins de 75€ TTC nécessaires n'ont pas besoin de validation préalable

- **Free Books**
  Prise en charge de l'achat de livres pour chaque expertise / développement personnel sans demande préalable

les avantages de lemon interactive

- **Team for The Planet** NEW
  50 actions offertes à chaque collaborateur lors de son arrivée chez Lemon
- **Ticket Restaurant Swile**
  50% pris en charge par l'agence
- **Prime d'intéressement**
  Montant égal pour tous les salariés / lié aux résultats annuels de la performance
- **La carte passion**
  150€/an pour soutenir les passions culturelles ou sportives de chaque collaborateur

chiffres de 2023

la diversité, l'égalité

30
Effectif total

30 ans
Moyenne d'âge

23%
Femmes

Notre moyenne d'âge augmente avec la fidélité des collaborateurs, mais il nous reste des progrès à faire sur la féminisation.

les emplois chez lemon en 2023

1500
CV reçus

41
Entretiens

10
Arrivées

Notre attractivité est forte, notre processus de sélection exigeant pour être garant de l'expérience collaborateur et client.

la santé

1,5%
Absentéisme

0
Maladie professionnelle

1
Accident du travail

Nous maintenons un taux d’absentéisme faible, signe d’un bon équilibre global.

la formation

100%

d’accès à la formation

6h

moyenne de formation par salarié

469€

Coût moyen par salarié

Le développement des compétences est au coeur de notre processus, aussi bien par les formations que l’apprentissage en situation.

II.
volet sociétal

introduction

Lemon Interactive cherche à établir des relations avec des **partenaires** et des **fournisseurs** qui partagent leurs valeurs en matière de **durabilité**, **d'éthique** et de **responsabilité sociale.**

Cette orientation vers des partenariats **vertueux** est aussi une manière d'assurer la viabilité à long terme des entreprises.

Notre **labellisation Origine France Garantie** nécessite de travailler avec des fournisseurs français.

participation à des groupes progressistes

L'Association Progrès du Management (APM) a pour ambition de former ses membres à **se perfectionner dans le domaine de management** : les dirigeants adhérents se retrouvent une fois par mois pour une journée d'échange, avec l'objectif de **faire progresser durablement** l'entreprise.

Le Centre des Jeunes Dirigeants d'entreprises (CJD) est un mouvement engagé et humaniste cherchant, à travers ses adhérents, à **bâtir des entreprises plus responsables**, plus durables et plus agréables.

L'objectif principal est clair : **mettre l'économie au service de l'Homme.**

soutien en mécénat de compétences

Le mécénat de compétences joue un rôle **crucial** en permettant le partage et la mise à disposition de connaissances spécialisées pour soutenir des **initiatives à fort impact.**

Nous intervenons chaque année en mécénat pour soutenir des initiatives engagées avec les expertises de nos collaborateurs.

IMPACT OVAL

SHOWROOM IMPACT

METISHIMA

Cami sport&cancer

Advens for People and Planet

SKEMA SOCIAL VENTURES SUMMIT 2022

dons de l'agence

20L

de sang donnés
(en moyenne 10 personnes tous les 4 mois)

1300€

de dons collaborateurs et abondement Lemon Interactive

investissements de l’agence

1 000 €

d’investissement dans le club de rugby OMR, pour soutenir le développement d’un club local porteur de valeurs humaines fortes

achats responsables

Nous sommes engagés auprès de la **Charte Relations fournisseurs Responsables**, avec un objectif principal en tête : que nous ayons une politique d'achats responsables.

Charte
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES

Que ce soit :

- ➔ Assurer une **relation financière responsable**
- ➔ Impliquer les organisations signataires dans leur filière
- ➔ Intégrer les problématiques de **responsabilité environnementale et sociétale**
- ➔ Veiller à la **responsabilité territoriale** de son organisation

satisfaction clients

Marie-Lou Delforge

2 avis · 4 photos

★★★★★ il y a 3 jours NOUVEAU

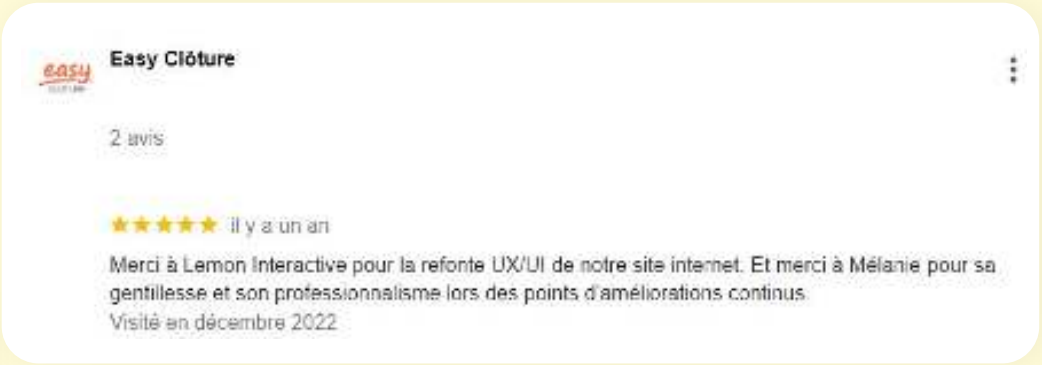
Lemon interactive nous accompagne dans le développement de notre marque, l'évolution de notre site internet et maintenant la création d'une application qui sortira d'ici peu. Nous sommes ravies de nos échanges, de leur implication et de la qualité des différents projets exécutés.
La team Ma petite vie
Visité en décembre

virginie GOYEZ

1 avis

★★★★★ il y a une semaine NOUVEAU

Quelle belle aventure avec Lemon Interactive pour notre projet de MarketPlace qui maintenant est bien réel ! une écoute attentive, un vrai site performant, de bons conseils de la part de professionnels totalement investis et passionnés quelque soit leurs secteurs, une belle satisfaction pour Abracadracks.fr un grand merci à toute la Team !
Visité en décembre



Easy Clôture

2 avis

★★★★★ il y a un an

Merci à Lemon Interactive pour la refonte UX/UI de notre site internet. Et merci à Mélanie pour sa gentillesse et son professionnalisme lors des points d'améliorations continus.
Visité en décembre 2022

Alison Jardin

1 avis

★★★★★ il y a un an

Lemon nous accompagne sur tous nos projets webmarketing (SEO, acquisition) jusqu'à la refonte design de notre site. Nous travaillons main dans la main avec les équipes qui sont toutes professionnelles, compétentes et sympathiques. C'est un véritable partenariat sur le long terme que nous avons noué avec Lemon.
Visité en octobre 2022

Sarah SOMME

8 avis · 1 photo

★★★★★ il y a 9 mois

Une agence à taille humaine, une équipe impliquée, performante ... et des vraies valeurs. Testée pour une refonte de site Prestashop, j'ai beaucoup aimé travailler avec Lemon : si vous avez un beau projet en tête, ça vaut le coup de leur en parler !
Visité en mars

III.
volet environnemental

l'impact d'une agence web

Nous avons historiquement chez Lemon Interactive eu à cœur de concilier notre développement économique et un impact positif sur nos écosystèmes.

Pour rendre cet engagement encore plus concret, nous avons en 2019 entamé un processus de labellisation "**Entreprise Numérique Responsable**"

En 2022, nous avons obtenu le **label Numérique Responsable (NR)** porté par l'exigeante **Agence Lucie.**

le label NR

Une communauté qui rassemble les organisations qui s'engagent à réduire l'impact du numérique.

Un référentiel construit par des experts du Green IT comme le ministère de la Transition écologique, l'Ademe et WWF.

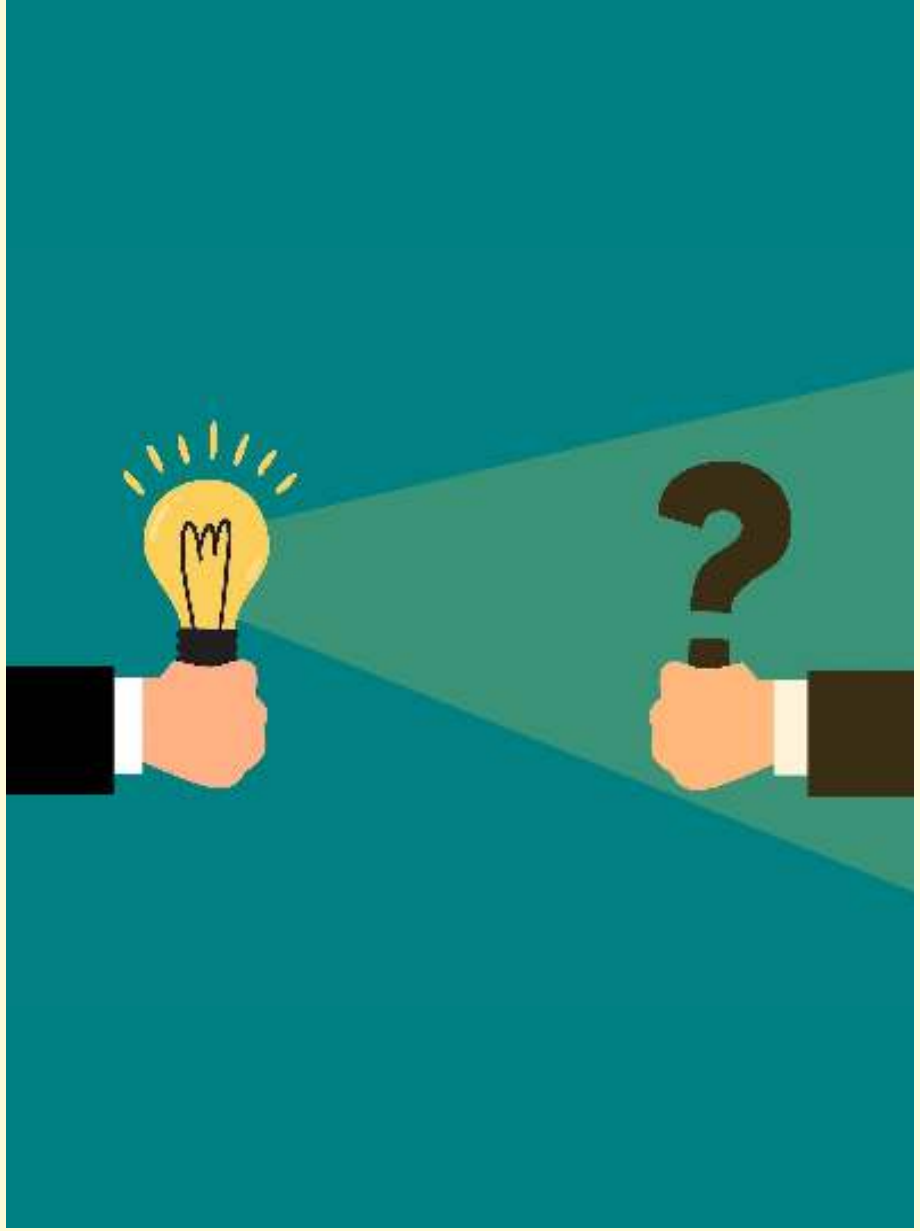
Une démarche accessible avec un référentiel adapté aux enjeux du numérique et des outils pratiques pour accompagner toutes les organisations à réduire progressivement l'impact du digital.

Un label exigeant pour prouver à l'ensemble des parties prenantes, que nous mettons en place une démarche numérique responsable exigeante.

le label NR

En nous engageant dans la labellisation Numérique Responsable, nous nous obligeons à **répondre à de nombreux critères spécifiques** à cette labellisation :

- ➔ **Définition d'une stratégie** et ses moyens associés
- ➔ Identification des **enjeux sociaux** et **environnementaux** pour l'organisation
- ➔ **Définition des indicateurs** à suivre pour le pilotage de la politique NR
- ➔ **Accompagnement de nos clients** dans cette démarche responsable
- ➔ **Planification d'actions** à réaliser et **évaluation** de celles-ci



actions internes et externes

La surveillance et la gestion des **impacts environnementaux** de Lemon Interactive constituent des piliers fondamentaux de notre engagement envers la durabilité.

Notre vigilance se situe sur :

- ➔ Les **actions internes** qui concernent le fonctionnement de l'agence
- ➔ Les **actions externes** qui regroupent les prestations effectuées par l'agence

actions internes et externes

ACTIONS INTERNES

- ➔ Le **Bilan carbone**
- ➔ Plan d'action (lié au Bilan Carbone)
- ➔ EcoIndex
- ➔ **MOOC Numérique responsable**
- ➔ Wiki Lemon
- ➔ **Digital CleanUp Day**
- ➔ Formations
- ➔ Fresques du Numérique staff

ACTIONS EXTERNES

- ➔ **Emmaüs Connect**
- ➔ Institut du Numérique Responsable
- ➔ Ateliers citoyens et pro de la Fresque du Numérique
- ➔ Communauté **Coq Vert**
- ➔ Communauté LUCIE
- ➔ Club **Démarche verte**

III. 1.

environnement : actions internes

engagements numérique responsable

- ➔ **Sensibiliser** ses parties **prenantes** (dirigeants, salariés, clients, fournisseurs) aux impacts du Numérique et aux écogestes
- ➔ Réaliser des **achats responsables** en sélectionnant ses fournisseurs
- ➔ Améliorer les **résultats annuels** de ses principaux **indicateurs NR** : empreinte carbone, consommation d'énergie des équipements, nombre d'achats d' équipements neufs, quantité de DEEE (kg)

engagements numérique responsable

- ➔ **Communiquer sur la démarche NR** en interne comme en externe
- ➔ Mettre en place des **actions d'amélioration continue**
- ➔ Privilégier les sources d'**énergies renouvelables**
- ➔ Favoriser le **télétravail**

parcours d'intégration NR

Chaque collaborateur, à son arrivée chez Lemon Interactive, entre dans un parcours d'intégration à **la compréhension des enjeux** du Numérique Responsable.

Cela passe notamment par la réalisation de :

- ➔ L'atelier de la Fresque du Numérique
- ➔ Cours et évaluation au **MOOC NR**
- ➔ Cours et évaluation **MOOC CNIL RGPD** (uniquement pour les concernés)
- ➔ L'achat de 50 actions **Team For The Planet** pour chaque nouveau collaborateur

bilan carbone de l'agence

Dans l'objectif de comprendre notre impact sur l'environnement, nous avons réalisé un **bilan carbone complet** sur toute l'agence.

En le réalisant, nous avons donc fait plusieurs constats.

➔ Le top 3 des postes d'activités **les plus émetteurs** :

- Les déplacements domicile-travail
- Les biens immobilisés (appareils numériques et ménagers)
- Les achats de produits

➔ Après la crise du COVID, le télétravail est un nouveau poste d'émission, largement compensé par la **forte baisse des émissions de déplacements** (domicile-travail ou pro)

bilan carbone de l'agence

2021

25093

kg de CO^2

2022

23634

kg de CO^2

-5,81%
en 1 an

2023

24250

kg de CO^2

+2,60%
en 1 an

➔ Bilan réalisé en interne sur la base de la méthode ABC / facteurs d'émission de l'ADEME

intensité carbone du CA

2021

18,7

kg de CO^2 / k€

2022

14,74

kg de CO^2 / k€

-21,15% en 1 an

2023

12,76

kg de CO^2 / k€

-13,48% en 1 an

➔ Notre activité économique émet en part relative de moins en moins de CO2 par k€ réalisé.

une recherche de fournisseurs responsables

actions pour le climat

Dans notre engagement RSE, nous portons toute notre attention à l'environnement et à notre **évolution positive de sa conservation**.

Nous sensibilisons donc tous les collaborateurs de Lemon Interactive à travers plusieurs leviers :

- ➔ Une sensibilisation via des **MOOC et webinars** spécialisés
- ➔ La réalisation, par tous, d'une **Fresque du Numérique**
- ➔ La mise en place d'une **Fresque du Climat**, par les personnes formées
- ➔ Notre participation au **Cyber World CleanUp Day**, ainsi que la réalisation d'un nettoyage des données par tous les collaborateurs, tous les 3 mois
- ➔ La mise en place d'une campagne de **plantage d'arbres**, pour compenser notre participation à un salon

gestion des déchets

Chez Lemon Interactive, nous travaillons avec la société **ELISE pour le traitement de nos déchets**, mettant en avant la collecte du recyclable, l'économie circulaire et la protection de **l'environnement**.

Dans cette logique, l'ensemble du **papier** que nous jetons est soit recyclé, soit utilisé comme compost. Toutes nos capsules de **café** sont elles aussi recyclées.

gestion des déchets

Chez Lemon Interactive, chaque appareil électronique obsolète ou défectueux trouve une **seconde vie grâce à Emmaüs Connect**, où ils sont réparés ou recyclés pour bénéficier à ceux dans le besoin.

Emmaüs Connect est une branche de l'association Emmaüs qui se concentre sur l'**accès aux nouvelles technologies pour les personnes en situation de précarité**.

Ils récupèrent les équipements, les réparent, les recyclent de manière écologique, et les redistribuent à des personnes dans le besoin.

investissements de l’agence

Team for the Planet

20 000 €

d’investissement en action TFTP, pour soutenir de manière concrète les pépites qui contribuent de manière forte à la décarbonation de l’économie

III. 1.

environnement : actions externes

engagements numérique responsable

- ➔ Inclure progressivement l'**éco-conception et l'accessibilité** dans ses prestations digitales
- ➔ **Mesurer l'empreinte carbone** de ses activités et mettre en place des **actions de réduction**

notre stratégie pour y arriver

Sensibilisation & atelier d' éco-conception

Challenger les fonctionnalités en fonction des **besoins utilisateur** et de **l'impact environnemental**

Maquettes engagées

Des choix graphiques à **impact positif** et des partis pris pour **l'accessibilité**

Développement optimisé et accessible

Une prise en compte des **règles d' éco-conception** et **d'accessibilité** dans nos développements.
Audit RGAA (en option)

Hébergement green

Héberger les sites dans **un data-center local et green** (iso 27001, 50001 et PCI DSS)

sensibilisation avec la Fresque du Numérique

La Fresque du Numérique est un atelier ludique et collaboratif de 3 heures avec une pédagogie similaire à celle de La Fresque du Climat.

Le but de ce “serious game” est de **sensibiliser** et **former** les participants aux **enjeux environnementaux du numérique.**

Fresques citoyennes **tous les mois dans les locaux de Lemon Interactive,** destinées au grand public.

120 personnes externes ont été formées en 2023.

La Fresque du Numérique

sensibilisation avec la Fresque du Numérique

De nombreuses Fresques professionnelles sont également réalisées chez nos clients, dans le but de :

➔ **Initier les équipes à un sujet d'avenir**
Donner aux collaborateur·rice·s des clés pour **agir** dans l'organisation comme dans leur vie. La Fresque du Numérique est un outil pédagogique **rigoureux, objectif** et qui **sensibilise** sans culpabiliser

➔ **Nourrir un changement culturel en interne**
Approfondir les connaissances des équipes sur les enjeux de soutenabilité. L'atelier constitue un vrai **levier d'action**, un moment à part marquant qui soude les équipes et contribue à une transformation.

➔ **Forger une réflexion business stratégique**
Préparation d'une organisation aux demandes croissantes de vos clients et partenaires ainsi qu'aux **réglementations futures**. L'atelier est une brique pour avancer dans une **stratégie** de **transition**.

des sites internet éco-conçus

L’éco-conception web vise à réduire l’empreinte environnementale des sites internet en intégrant des principes de **durabilité** dès leur conception, tout en favorisant **l’efficacité énergétique** et la **gestion responsable** des ressources.

En intégrant des principes d'écoconception, les professionnels du web peuvent concevoir des sites plus **efficaces et respectueux** de l'environnement, tout en offrant une expérience utilisateur optimale.

des sites internet éco-conçus

Lemon Interactive propose à ses clients **audit** et **création en éco-conception** de leurs sites web

Nous utilisons au quotidien plusieurs outils dont :

- ➔ **eco-index :** poids de page, nombre d' éléments du DOM, nombre de requêtes
- ➔ **greenoco :** bande passante, audience, hébergeur, datacenter

Nous arrivons à calculer les émissions de carbone de chaque page d'un site, ainsi, nous pouvons apporter des recommandations d'améliorations.

accessibilité numérique : plus que nécessaire

Le RGAA 4 permet de contrôler l'accessibilité d'un site en suivant les normes internationales connues sous l'appellation WCAG.

Ce référentiel est composé de **106 critères de contrôle.**

Aujourd'hui, seuls **3,10%** des sites internet respectent leur obligation d'affichage de l'accessibilité

accessibilité numérique : plus que nécessaire

Cependant, l'accessibilité numérique est indispensable aux personnes en situation de handicap, mais elle bénéficie également à tous les utilisateurs.

Lemon Interactive propose les prestations suivantes :

- ➔ **audit d'accessibilité** qui permet de valider le niveau de conformité d'un site internet
- ➔ **optimisation ou développement de nouveaux projets en prenant en compte l'accessibilité.**

eco-conception et accessibilité

Nous nous sommes dotés d’une grille d’objectifs sur chaque nouveau projet.

Nous nous engageons en fonction de la typologie de projet à un **niveau minimum d’ éco-conception et d’accessibilité qui rentre dans nos standards sans surcoût.**

Nous nous engageons également à proposer de **manière optionnelle sur chaque nouveau projet une niveau plus élevé d’objectif** en termes d’ éco-conception et d’accessibilité.

hébergement vert

Nous travaillons en étroite collaboration avec **Nexylan** et leurs serveurs chez **Civ**.

Civ, une entreprise engagée :

- ➔ Ré-injecte la chaleur générée par ses serveurs dans les entreprises environnantes
- ➔ Compense son impact carbone en participant à des projets comme l'installation de ruches, de bornes de recharges ou encore d'éco-pâturage
- ➔ Labellisé "Bas Carbone"

IV
suivi des critères

objectifs 2023

-5%
de consommation électrique

-10%
Go sur les cloud

100%
des DEE collectés

résultats 2023

-4,43%

de consommation électrique

89% de l'objectif

-7,10%

Go sur les cloud

71% de l'objectif

100%

des DEE collectés

Objectif atteint

objectifs 2024

50%

de “production engagée”*

*Production engagée : éco-conception de services numériques ou production à destination de clients les plus vertueux de leur marché.

40

Propositions d'analyse d’impact de site internet proposées à nos principaux clients

1

Projet de devenir “entreprise à mission”

Lemon Interactive est une agence web qui s'engage pour une performance digitale durable

lemon interactive

votre agence digitale engagée

- Stratégie digitale
- Design
- WebDev
- Webmarketing