Politique Achats Responsables

1) Préambule

Domiserve est une PME dont le portefeuille de clients se compose d'acteurs de très haut niveau, ayant de fortes exigences en matière de conformité, de sécurité (notamment cyber), d'éthique et de maîtrise des risques. Ces attentes structurent notre propre niveau d'exigence et nous conduisent à formaliser une démarche de Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR).

Cet engagement constitue à la fois :

- une déclinaison concrète des valeurs de l'entreprise, historiquement tournées vers l'utilité sociale, la confiance et la responsabilité ;
- un atout concurrentiel, différenciant dans les appels d'offres ;
- un facteur de cohérence et de réalignement interne.

En tant que filiale d'un groupe bancaire, nous portons une attention particulière aux enjeux de conformité, et notamment de lutte contre la corruption (LAC). La démarche RFAR s'inscrit dans la continuité de ces engagements et contribue à consolider des relations durables et de confiance avec l'ensemble de nos parties prenantes.

La présente politique s'inscrit explicitement dans la continuité de la Politique Achats Responsables de La Poste Groupe, qui repose sur quatre piliers complémentaires (droits fondamentaux, environnement, inclusion/territoires, relations responsables et éthiques) et constitue notre référentiel d'adossement.

Domiserve retient la définition de l'achat responsable promue par La Poste Groupe, inspirée de la norme ISO 20400 : **un achat visant des impacts environnementaux, sociaux et économiques aussi positifs que possible sur la durée du cycle de vie**.

Compte tenu de notre activité de services, Domiserve applique une approche proportionnée : nos exigences et niveaux de preuve sont ajustés à la criticité de l'achat (données, SI, continuité, image) et au risque fournisseur, dans une logique de progression et d'amélioration continue.

2) Nos engagements vis à vis des fournisseurs

Nous considérons nos fournisseurs comme des partenaires essentiels de notre performance. À ce titre, Domiserve s'engage à :

- respecter et valoriser leur rôle dans notre chaîne de valeur ;
- veiller au respect des délais de paiement et favoriser le dialogue en cas de difficulté ;
- privilégier des relations fondées sur la transparence, l'écoute et la recherche de solutions équilibrées ;
- prévenir toute pratique susceptible de créer un déséquilibre ou une fragilisation de nos partenaires.

Domiserve promeut une relation fournisseur responsable, et s'inscrit dans l'esprit des dispositifs et bonnes pratiques portés au niveau du Groupe, notamment en matière de relation fournisseur et de médiation lorsqu'elle est applicable.

3) Objectifs de la politique

Cette politique a pour objectifs de d'aligner Domiserve sur les engagements Achats Responsables de La Poste Groupe, en traduisant les principes en pratiques adaptées à nos métiers de services ;

- **Maîtriser les risques** (conformité, LAC, RGPD, cyber, continuité, réputation) sur l'ensemble de la chaîne de valeur ;
- **Intégrer des critères RSE dans les décisions d'achat** de manière progressive et proportionnée (selon le risque) ;
- **Professionnaliser et réaligner les pratiques internes existantes**, sans surcharge inutile, au service d'une organisation plus agile et efficace ;
- **Structurer une trajectoire pluriannuelle sur 3 ans**, réaliste au regard de notre taille et de nos ressources.

4) Déclinaison des 4 piliers Groupe en pratiques Domiserve

Pilier 1 — Faire respecter les droits fondamentaux et les promouvoir tout au long des chaînes d'approvisionnement

En cohérence avec la politique Groupe, Domiserve veille à ce que ses achats contribuent au respect et à la promotion des droits fondamentaux tout au long de ses chaînes d'approvisionnement, en visant un socle d'exigences sociales et une vigilance graduée selon les risques.

Nos pratiques :

- **Intégration d'un socle social dans nos consultations et contrats** : respect du droit du travail, non-discrimination, interdiction du travail forcé et du travail des enfants, conditions de travail compatibles avec la dignité humaine ;
- **Evaluation renforcée** pour les prestations sensibles (fournisseurs critiques, sous-traitance en cascade, intensité de main-d'œuvre, zones géographiques sensibles, dépendances économiques) ;

Pilier 2 — Diminuer l'impact négatif de nos achats et de nos fournisseurs sur l'environnement et encourager les impacts positifs

Domiserve décline le pilier environnement du Groupe en ciblant prioritairement ses impacts indirects (notamment liés au numérique et aux services), en privilégiant les solutions les plus sobres compatibles avec le besoin.

Nos pratiques :

- **Pour les achats SI** : prise en compte progressive de critères de sobriété numériques (rationalisation, limitation de la surconsommation de ressources, optimisation des usages) et dialogue fournisseur sur les pratiques d'éco-conception et de réduction d'empreinte.

- **Pour les équipements** : attention portée à la durée de vie, au réemploi et à la fin de vie (collecte, recyclage) lorsque possible.

Pilier 3 — Favoriser l'inclusion sociale et contribuer au développement du tissu économique et social des territoires à travers nos achats

Domiserve s'inscrit dans le pilier inclusion/territoires en favorisant, lorsque cela est pertinent pour nos achats de services, l'accès des acteurs économiques de tailles diverses et la recherche d'impacts sociaux positifs.

Nos pratiques :

- Ouverture des consultations à un panel diversifié (PME/TPE) dès lors que les exigences qualité, conformité et sécurité sont satisfaites ;
- Achat en priorité auprès de fournisseurs implantés en France ou à proximité des lieux d'exécution ;
- Lorsque compatible avec la prestation : recours ou prise en compte d'offres issues de l'économie inclusive (EA/ESAT) ou dispositifs d'insertion ;
- Veille sur les fournisseurs critiques : continuité, robustesse, et prévention des ruptures (dimension "territoriale" = résilience) ;

Pilier 4 — Consolider les relations responsables et éthiques avec nos fournisseurs

Domiserve met au premier plan la qualité de la relation fournisseur : transparence, loyauté, prévention des conflits d'intérêts, et professionnalisme de l'acte d'achat, conformément au pilier 4 de la politique Groupe.

Nos pratiques :

- **Processus achats transparent** : critères annoncés, traçabilité des décisions, équité de traitement. ;
- **Prévention des risques éthiques** : règles de déontologie, gestion des cadeaux/invitations, prévention des conflits d'intérêts (selon règles Groupe applicables) ;
- **Promotion de relations équilibrées** : clarté contractuelle, respect des engagements, délais de paiement maîtrisés, dialogue et revues fournisseurs ;
- **Orientation vers les dispositifs de médiation** existants au niveau Groupe, lorsque pertinent, pour contribuer à une relation fournisseur apaisée et responsable ;

5) Mise en œuvre

5.1. Une approche par les risques

Domiserve applique une segmentation simple pour calibrer les exigences :

- **Achats critiques** (ex. SI, hébergement, prestations manipulant des données, prestations structurantes pour la continuité) : due diligence renforcée, exigences cyber/RGPD, continuité (PCA/PRA si applicable), revues périodiques.

- **Achats significatifs** (ex. prestations récurrentes, enjeux sociaux/environnementaux identifiés) : questionnaire RSE "light", clauses RSE socle, suivi régulier.
- **Achats standards** : clauses RSE socle + exigences minimales.

5.2. Intégration progressive de critères RSE dans le processus achats

- **Expression de besoin** : analyse du "besoin juste", options sobres, mutualisation.
- **Consultation** : critères RSE proportionnés intégrés (éthique, social, environnement, sécurité).
- **Sélection** : prise en compte RSE au même titre que coût/qualité/délai (pondération adaptée).
- **Contrat** : insertion des clauses socle (LAC, RGPD/sécurité, engagement social/environnemental, sous-traitance).
- **Pilotage** : revue fournisseurs (performance, incidents, progrès), plans d'actions en cas d'écarts.

5.3. Exigences spécifiques "services & numérique"

Compte tenu de notre cœur d'activité :

- **Sécurité de l'information et protection des données** : obligations contractuelles adaptées, exigences de confidentialité, gestion des sous-traitants ultérieurs, notification d'incident, réversibilité.
- **Continuité** : exigences de disponibilité et de plans de continuité pour les fournisseurs critiques.
- **Numérique responsable** : dialogue sur sobriété, maîtrise des usages, durabilité des équipements et services SI.

6) Gouvernance, pilotage et trajectoire à 3 ans

6.1. Portage et responsabilités

Portée par le Comité de direction, la démarche vise avant tout la formalisation et le réalignement des pratiques existantes, sans surcharge inutile, au service d'une organisation plus agile et plus efficace.

- Direction générale / CODIR : porte la politique, fixe les priorités, assure l'alignement Groupe ;
- Fonction Achats : anime, outille, consolide les indicateurs, pilote le plan d'actions.
- Conformité / RSSI / DPO / Contrôle interne : intègrent les exigences de conformité, cyber et RGPD dans les achats critiques et significatifs.
- Prescripteurs : expriment le besoin et appliquent les pratiques de consultation/pilotage.

6.2. Indicateurs de pilotage

Domiserve suit un socle d'indicateurs permettant de mesurer sa progression :

- Taux de factures en retard
- % de fournisseurs critiques évalués sur critères de conformité (cyber, RGPD, réglementaire, financier) et RSE
- % de consultations intégrant un critère RSE
- part d'achats inclusifs/ESS/fournisseurs locaux
- nombre de revues fournisseurs / plans d'actions engagés,
- suivi des incidents fournisseurs (qualité, sécurité, conformité),

6.3. Cap pluriannuel sur 3 ans

Domiserve inscrit cet engagement sur un horizon de trois ans, réaliste et proportionné :

- **Année 1** : formaliser (politique, clauses socle, criticité, questionnaire light) + premières revues fournisseurs critiques.
- **Année 2** : étendre (généralisation progressive des critères, montée du suivi, intégration des retours d'expérience).
- **Année 3** : consolider (pilotage par indicateurs, amélioration continue, maturation RFAR).

7) Communication et diffusion

Domiserve diffuse cette politique en interne aux acteurs concernés et la met à disposition de ses fournisseurs. Elle est revue au moins annuellement ou en cas d'évolution majeure (réglementation, organisation, périmètre). La politique s'inscrit dans une démarche de progrès conforme à la dynamique RFAR.

Domiserve communique cette politique aux parties prenantes internes et la met à disposition de ses fournisseurs. Les fournisseurs sont invités à s'approprier ces principes et, lorsque nécessaire, à formaliser leurs engagements (charte, politiques, attestations) selon un niveau de preuve proportionné.