

# La charte com3elles

**Com3elles est née de la volonté de ses fondatrices d'apporter un service de communication de qualité, ancré dans des valeurs coopératives et une éthique sincère.**

Parce que nous souhaitons contribuer, à notre échelle, à une économie plus juste et plus sobre, nous mettons en œuvre les engagements listés dans cette charte, approuvée par l'ensemble des associées et collaborateurs de l'agence.

## Nos missions

- 1-** Accompagner les structures ESS, les collectivités et les entreprises engagées dans une communication sobre, cohérente et réellement à leur image
- 2-** Les aider à clarifier ce qu'elles ont à dire, à qui et comment — puis à le faire durablement, avec ou sans nous
- 3-** Faire monter en compétence les dirigeants à leur rythme
- 4-** Promouvoir une communication éthique, responsable et utile, qui sert un projet plutôt que l'inverse

## Sommaire

Des valeurs et des actes	2	Outils numériques et intelligence artificielle	4
Transparence et pédagogie	2	Relation fournisseur	5
Autonomie et proximité	3	Solidarité assumée	5
Respect et bienveillance	3	Lucrativité limitée	6
Efficacité et qualité	3	Épanouissement des collaborateurs	6
Éthique et éco-communication	4	Sobriété et environnement	6
Accessibilité numérique	4		

## Des valeurs et des actes

Nous le constatons avec lucidité : le « développement durable » a été rapidement dévoyé, l'expression sert principalement à désigner des démarches dont l'objectif - inciter à la consommation - prend le pas sur la « durabilité ».

Le « développement durable » n'est pas pour nous un argument commercial.

Avec humilité, notre agence se fixe comme ligne de conduite de **donner l'exemple** : faire ce qu'on dit avant de dire ce qu'on fait.

Nous **refusons de compenser d'autres choix peu vertueux** par des gestes symboliques. Nous préférons modifier nos habitudes et accompagner nos clients dans cette voie. Nous ne prétendons pas à la perfection. Nous nous engageons à l'amélioration continue.

**Com'3elles est une agence de communication responsable parce qu'elle se définit autant par ce qu'elle est que par ce qu'elle fait.**

## Transparence et pédagogie

Nos tarifs sont clairs et détaillés.

Nous nous efforçons de proposer à nos clients les solutions les plus adaptées aux besoins de nos clients, en respectant leur budget et en expliquant toujours nos choix.

Lorsqu'il existe plusieurs options, nous en détaillons honnêtement les avantages et les limites. Nous ne poussons pas à la consommation. Nous facturons au temps réel, en toute transparence, avec un suivi partagé.



**Nous préférons qu'un client reste avec nous par satisfaction que par obligation**



## Autonomie et proximité

Nous construisons des **relations durables** en privilégiant la co-construction et l'échange.

Nous nous mettons au niveau de nos clients, les écoutons, leur expliquons et les accompagnons à leur rythme.

**Formateurs** par conviction et volonté de partage, nous formons ceux qui le souhaitent pour leur permettre d'atteindre le **degré d'autonomie souhaité** sur leur communication. Nous préférons qu'un client parte en ayant progressé que de créer une dépendance qui le fidélise sans lui rendre service.

Les créations sont si besoin réalisées sur des **logiciels OpenSource** pour ne pas enfermer le client dans des licences inaccessibles. Les fichiers sources lui appartiennent et sont mis à sa disposition sans contrepartie.

## Respect et bienveillance

Le client est un **partenaire** fondamentalement respecté.

Peu importe la taille d'un projet ou d'une organisation, de sa connaissance de la communication, chaque client est important et la **confiance** primordiale.

Nous ne recourons pas à des contrats longs assortis de clauses qui les rendraient impossibles à rompre. Nous préférons qu'un client reste avec nous par satisfaction que par obligation.

## Efficacité et qualité

Notre métier est avant tout la **communication**. A budget et ressources identiques, nous cherchons les meilleures solutions pour que nos clients atteignent leurs objectifs sans promesses abusives et sans enjoliver nos résultats.

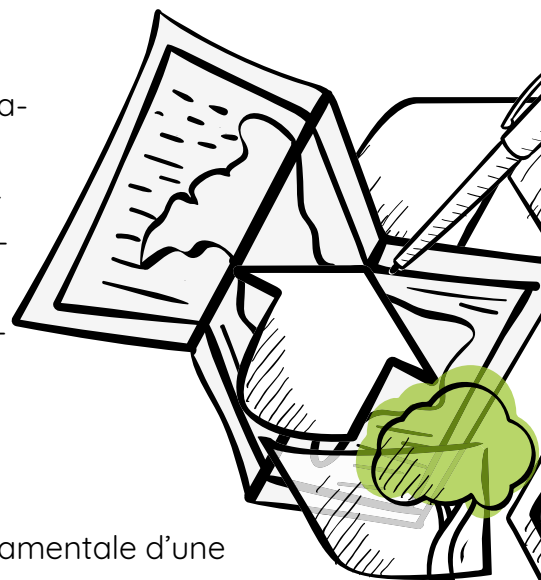
Nous avons une forte culture du résultat. Nous réalisons des prestations performantes et offrons un niveau de service de haute qualité, en assumant aussi de dire quand une action ne nous paraît pas utile ou pertinente.

## Éthique et éco-communication

L'ensemble du personnel veille au respect des lois régissant la concurrence, le travail, la sécurité et l'environnement. Com3elles ne tolère aucune pratique en matière de corruption, active ou passive, directe ou indirecte.

L'**environnement et l'humain** sont au cœur de nos choix. Sans donner de leçons, nous encourageons nos clients à communiquer de façon **sobre et responsable**, notamment en :

- ✓ luttant contre le greenwashing et les stéréotypes,
- ✓ questionnant la nécessité de chaque action de communication avant de la produire,
- ✓ privilégiant des solutions qui réduisent l'impact environnemental et social : hébergement sobre, circuits courts, prestataires locaux,
- ✓ valorisant des images et des messages qui prônent le respect, le partage et l'échange plutôt que la consommation.



## Accessibilité numérique

Nous considérons l'accessibilité comme une composante fondamentale d'une communication responsable, et non comme une contrainte réglementaire. Rendre un site, un document ou un support accessible, c'est s'assurer que personne n'en est exclu. Nous intégrons les bonnes pratiques d'accessibilité dans nos productions numériques dès la conception, nous formons nos clients à ces enjeux, et nous refusons de les traiter comme un poste optionnel ou réductible en fin de projet.

## Outils numériques et intelligence artificielle

L'essor des outils d'intelligence artificielle pose à notre secteur des questions que nous ne pouvons pas esquiver : empreinte énergétique, conditions de financement de certains acteurs, impact sur les métiers créatifs, propriété intellectuelle des contenus générés. Nous utilisons certains de ces outils quand ils servent réellement le travail, pas pour accélérer la production au détriment de la réflexion, ni pour réduire les coûts au détriment de la qualité du conseil.

Nous appliquons à leur sélection les mêmes critères qu'à nos autres prestataires et outils :

- ✓ utilité réelle,
- ✓ cohérence avec nos valeurs,
- ✓ transparence sur leur fonctionnement.

Cela nous amène à ne pas utiliser certains



outils (y compris des outils populaires) dont le modèle économique, les pratiques de financement ou l'impact environnemental sont en contradiction avec nos engagements. Nous questionnons régulièrement nos usages, nous les assumons avec nos clients, et nous refusons d'en faire un argument commercial.

**Ce que l'IA ne remplace pas chez nous** : le diagnostic, l'écoute, le discernement, la relation.

Ce sont précisément ces dimensions qui constituent **notre valeur ajoutée**, et que nous entendons préserver.

## Relation fournisseur

Com3elles s'interdit de recourir à des fournisseurs qui ne respecteraient pas la réglementation du travail et les droits humains. Nous privilégions des **relations responsables et durables** en évitant une dépendance excessive à un prestataire unique.

Nous favorisons les **acteurs locaux** partageant nos valeurs, même si le coût est plus élevé.

Nous n'avons pas recours à de la **sous-traitance sous-payée** pour des raisons autant de qualité que de respect de la personne.

Dans le cadre de **GoodCoop**, le groupement coopératif auquel nous appartenons, nous élargissons ces principes à un réseau de SCOP partenaires spécialisées (social media, vidéo, marque) avec lesquelles nous co-construisons des réponses à des projets plus ambitieux, en maintenant une cohérence de valeurs et un interlocuteur unique pour nos clients.

## Solidarité assumée

Engagés dans la **transition sociétale et écologique**, nous sommes sincères dans nos discours et nos actes. Travailler sur des **projets positifs** et d'**intérêt général** est une réelle source de motivation.

Com3elles favorise les clients qui partagent ses valeurs et n'hésite pas à refuser des missions pour des projets ou des organisations qui ne les partagent pas, quitte à renoncer à des ressources parfois confortables.



fiers de porter  
les valeurs de l'ESS !



Partenaires  
Le  
PARCOURS  
ADRESS

## Lucrativité limitée

Nous considérons le profit comme un **moyen nécessaire à notre pérennité**, pas comme une finalité. Nous cherchons la rentabilité, mais nous refusons certaines prestations dont le modèle ou les objectifs sont en contradiction avec notre mission.

Depuis nos débuts, l'ensemble des bénéfices générés est réinvesti dans l'agence pour améliorer nos conditions de travail, nos outils et la qualité de nos prestations plutôt que redistribué à des actionnaires extérieurs. C'est le sens même de notre statut de SCOP.

## Épanouissement des collaborateurs

Nous considérons que le travail doit être une source d'**épanouissement personnel**.

Nous veillons les uns sur les autres pour que chacun soit reconnu, rémunéré équitablement et trouve du sens dans ce qu'il ou elle fait.

En tant que SCOP, chaque salarié a vocation à devenir associé à très court terme : une personne, une voix. Chacun est intégré aux décisions et partage les résultats. Les horaires et le cadre de travail sont aménagés pour tenir compte des contraintes et besoins de chacun.

Les engagements associatifs et projets personnels sont encouragés, dans la limite de ce qui préserve l'équilibre de chacun.

## Sobriété et environnement

Viser la perfection dans ce domaine serait présomptueux. Nous avons une approche d'**amélioration continue**, en questionnant régulièrement nos choix et leurs limites.

Les équipements informatiques et téléphoniques sont utilisés jusqu'au bout : réparés, mis à jour ou reconditionnés avant d'être remplacés. En fin de vie, s'ils sont encore fonctionnels, ils sont donnés ; sinon, recyclés.

La sobriété de consommation guide nos achats : seconde main, limitation du jetable, réemploi, achat du strict nécessaire. La mobilité douce est favorisée. Le télétravail et les réunions à distance sont encouragés quand ils permettent de réduire les émissions. Nous choisissons l'emplacement de nos bureaux en tenant compte des trajets de nos collaborateurs.

82 rue de Fenouillet 31200 Toulouse



SCOP ARL à Capital variable - SIREN 498 968 908

Organisme de formation n°73 31 05136 31

[www.com3elles.com](http://www.com3elles.com)