



Rapport entreprise à mission Rogervoice



2025

Sommaire

Introduction

- Rôle du comité de mission
- Fonctionnement du comité
- Présentation de la mission de Rogervoice
- Présentation de la méthodologie de suivi de la mission

Objectif 1 - Développer et déployer des solutions d'accessibilité téléphonique universelle*

1. Étendre l'accessibilité à l'ensemble des publics concernés
2. Améliorer en continu la performance et la qualité de l'assistance à la télécommunication
3. Garantir l'accessibilité technique et ergonomique des solutions
4. Déployer l'accessibilité téléphonique auprès et via des organisations
5. Mesurer et renforcer l'impact social de l'accessibilité téléphonique

Objectif 2 - Mettre à disposition une technologie responsable

1. Structurer la démarche de Rogervoice vers un numérique responsable
 2. Faire monter en compétences les parties prenantes sur le numérique responsable
 3. Appliquer les principes du numérique responsable l'offre de rogervoice
 - 3.1 Mesurer l'impact environnemental de l'offre
 - 3.2 Intégrer progressivement les principes d'écoconception
 - 3.3 Renforcer l'accessibilité et l'éthique de l'application
 4. Communiquer les engagements et résultats de rogervoice sur sa démarche de numérique responsable
- Conclusion et remarques d'amélioration du comité.

Introduction

Depuis sa création, Rogerveice porte une ambition claire : mettre la technologie au service de l'accessibilité, en permettant à chacun de communiquer librement, quelles que soient ses capacités. Cette conviction fondatrice guide l'ensemble des choix stratégiques et opérationnels de Rogerveice.

En 2025, cette ambition franchit une nouvelle étape structurante avec l'adoption du statut d'entreprise à mission. À travers cette évolution, Rogerveice affirme sa volonté de faire de sa raison d'être un cap stratégique, mesurable et piloté dans le temps. La mission — *allier une expertise humaine et technologique pour rendre la télécommunication accessible à tous* — ne constitue pas une déclaration d'intention, mais un cadre d'action concret et structurant.

Cette démarche s'inscrit dans une dynamique plus large de structuration de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), engagée depuis 2025. Elle vise à renforcer et formaliser des engagements déjà présents, tout en amplifiant l'impact social et environnemental de l'entreprise. Elle se traduit par la mise en place d'une trajectoire ambitieuse, incluant la réalisation d'un premier bilan carbone, l'obtention du titre Entreprise à mission et la définition d'une politique de Numérique Responsable. Ces engagements s'inscrivent dans la continuité d'actions mises en place chez Rogerveice depuis le début et sont ainsi structurés au sein de politiques clairement établies.

Dans ce cadre, le comité de mission joue un rôle central. Instance indépendante et complémentaire à la gouvernance de l'entreprise, il a pour vocation de s'assurer de la bonne exécution de la mission, d'en évaluer la portée réelle et d'apporter un regard critique et constructif sur les actions engagées. Il contribue ainsi à garantir que la mission reste un guide stratégique en lien avec les enjeux opérationnels et les attentes des différentes parties prenantes de Rogerveice.

Le présent rapport constitue la première restitution annuelle des travaux du comité de mission. Il vise à présenter les avancées de Rogerveice au regard de ses objectifs statutaires, à analyser les résultats obtenus et à formuler des recommandations pour renforcer l'impact de la démarche.

À travers ce document, Rogerveice réaffirme sa volonté de transparence, de progrès continu et d'engagement collectif au service d'une technologie plus inclusive et responsable.

“

Ce premier rapport d'entreprise à mission marque une étape importante pour Rogerveice. Il traduit une volonté forte : structurer dans la durée des engagements déjà présents historiquement dans l'entreprise. Le rôle du comité est d'apporter un regard exigeant et constructif afin de s'assurer que la mission reste un véritable outil de pilotage stratégique, connecté aux réalités opérationnelles et aux attentes des utilisateurs comme des parties prenantes.

”

“

Depuis la création de Rogervoice, notre ambition est restée la même : permettre à chacun de téléphoner librement. Devenir entreprise à mission nous permet aujourd’hui de structurer cette ambition dans le temps, avec des objectifs concrets, mesurables et portés collectivement. Ce rapport reflète une conviction profonde et porter par tous : l’accessibilité et la responsabilité doivent être pensées ensemble pour construire une technologie utile, inclusive et durable.

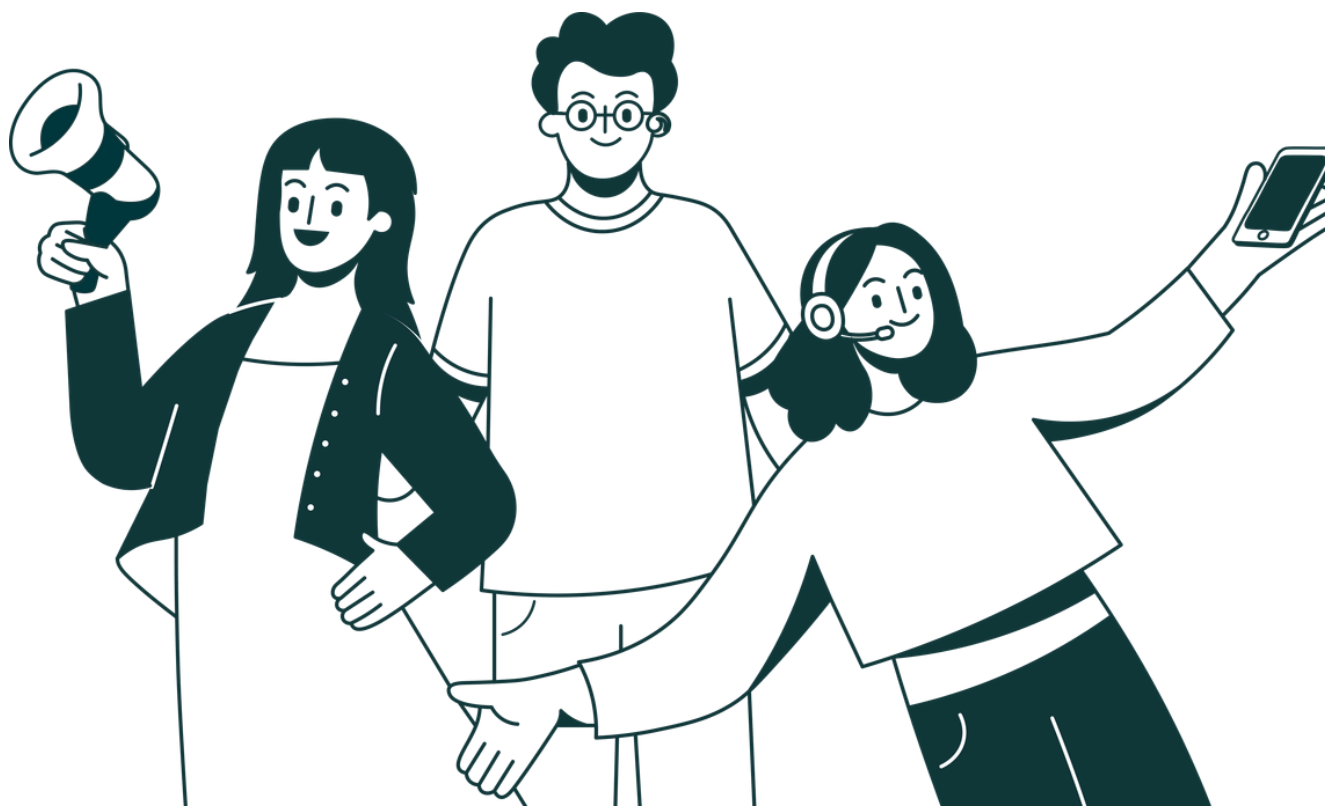
”

Rôle du comité de mission

Le comité de mission a pour premier rôle de s'assurer que la mission constitue un véritable cadre d'action pour l'entreprise. À ce titre, il analyse dans quelle mesure les objectifs définis sont effectivement poursuivis, examine les actions mises en œuvre — qu'elles soient directement ou indirectement liées à la mission — et évalue leur impact réel.

Au-delà de ce rôle de suivi, le comité apporte un regard externe, indépendant et constructif sur la stratégie de Rogerveice. Il formule des recommandations à destination de la direction et des équipes, contribue à questionner les orientations prises, et identifie les éventuels risques, angles morts ou opportunités. Cette capacité de recul constitue un élément clé pour renforcer la robustesse et la crédibilité de la démarche d'entreprise à mission.

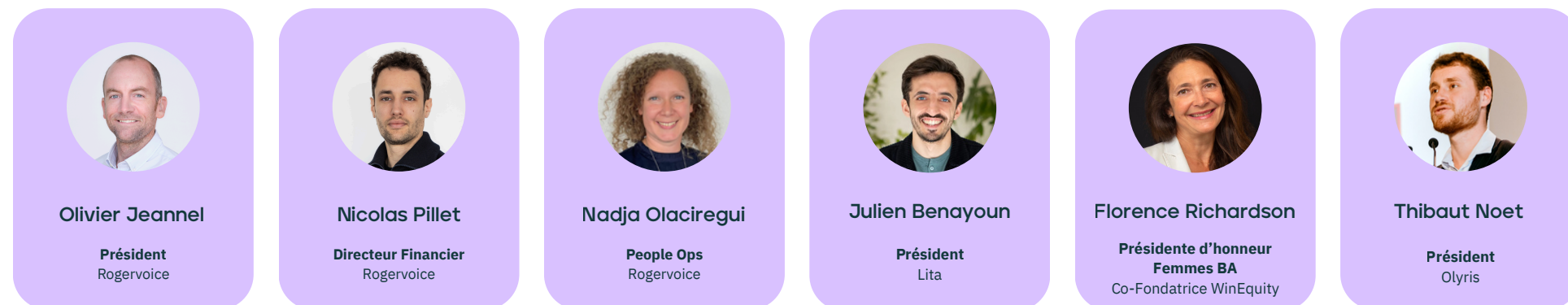
Enfin, le comité de mission a la responsabilité de produire un rapport annuel. Ce document, transmis aux instances de gouvernance et publié avec les comptes annuels, restitue de manière transparente les actions engagées, les résultats obtenus ainsi que les recommandations formulées. Il constitue un outil central de redevabilité vis-à-vis des parties prenantes internes et externes.



Fonctionnement du comité

Le comité de mission se réunit deux fois par an afin d'assurer un suivi régulier de la trajectoire de Rogerveice. Il est composé de membres aux profils complémentaires, issus à la fois de l'entreprise et de son écosystème. Cette diversité permet de croiser les expertises et d'assurer un regard à la fois opérationnel, stratégique et externe sur la mission.

Il est composé de 6 membres.



Cette composition reflète la volonté de Rogerveice d'associer des expertises variées — financières, RH, entrepreneuriales et liées à l'investissement à impact — afin d'enrichir l'analyse et les recommandations du comité. Afin d'assurer un suivi opérationnel efficace des objectifs statutaires, le comité de mission est structuré autour d'une organisation articulée en rôles et responsabilités.

Le président du comité est chargé de piloter les travaux, d'en garantir la cohérence et de veiller au bon déroulement des échanges. Les travaux sont ensuite organisés autour des deux objectifs statutaires de Rogerveice :

- Un binôme à la charge du suivi de l'Objectif 1 : développer et déployer des solutions d'accessibilité téléphonique universelle* ; et
- Un binôme à la charge du suivi de l'Objectif 2 : mettre à disposition une technologie responsable.

Cette organisation permet d'approfondir l'analyse de chaque axe stratégique, tout en assurant une vision globale et cohérente de la mission.

Présentation de la méthodologie de suivi de la mission

Afin d'assurer un suivi rigoureux et objectivable de la mission, le comité de mission de Rogerveice s'appuie sur une méthodologie de travail articulée autour de la collecte de données, de l'analyse des résultats et de la formulation de recommandations.

Les travaux du comité reposent sur les deux objectifs statutaires de Rogerveice, déclinés en sous-objectifs opérationnels et associés à des indicateurs de suivi. Ces indicateurs permettent d'évaluer la progression de l'entreprise, tant sur ses dimensions sociales (accessibilité, impact utilisateurs) que environnementales (numérique responsable, empreinte carbone). Ce cadre d'évaluation vise à assurer un alignement entre la mission, les actions mises en œuvre et les résultats observés.

Le comité de mission analyse les données collectées en portant une attention particulière à :

La progression des indicateurs dans le temps

La cohérence entre les actions engagées et les objectifs statutaires

La réalité de l'impact généré, au-delà des seuls indicateurs de moyens

Les écarts éventuels entre les ambitions affichées et les résultats observés

Cette phase d'analyse permet d'identifier les points de satisfaction, mais également les axes d'amélioration et les sujets nécessitant une vigilance particulière. Dans une logique d'amélioration continue et de co-construction, le comité fait le lien avec les équipes opérationnelles de Rogerveice.

À l'issue de ses travaux, le comité de mission formule des recommandations. Celles-ci visent à renforcer l'impact des actions engagées, améliorer le pilotage des indicateurs, combler les éventuels angles morts et aligner encore davantage les activités avec la mission. Ces recommandations s'inscrivent dans une logique constructive et progressive, au service de la trajectoire de Rogerveice.

Objectif 1

Développer et déployer des solutions d'accessibilité téléphonique universelle

Ce premier objectif traduit l'ambition de Rogerveoice de rendre la télécommunication accessible à tous, en développant des solutions performantes, inclusives et adaptées à une diversité de situations d'usage. Il repose à la fois sur l'amélioration continue de la qualité de service, l'accessibilité technique des solutions et leur déploiement à grande échelle, afin d'inscrire durablement l'accessibilité téléphonique dans les usages du quotidien.

1. Étendre l'accessibilité à l'ensemble des publics concernés

L'ambition de Rogervoice est de rendre la télécommunication accessible au plus grand nombre, en développant des solutions adaptées à la diversité des situations et des besoins. Cette approche repose sur une conviction forte : l'accessibilité ne doit pas être pensée pour un public unique, mais comme une réponse à une pluralité d'usages, de contextes et de profils utilisateurs.

Dans cette perspective, l'application Rogervoice est conçue pour répondre aux besoins de différents publics, notamment les personnes sourdes ou malentendantes, mais également les personnes âgées, les personnes rencontrant des difficultés temporaires de communication, ou encore toute personne confrontée à des situations où l'usage de la voix est contraint. Cette volonté d'ouverture se traduit par le développement de fonctionnalités permettant d'adapter l'expérience utilisateur à des besoins variés, en combinant technologies de transcription, de traduction et assistance humaine ou hybride. L'objectif est de garantir une communication fluide, accessible et fiable, quel que soit le contexte d'usage.

“

Ce qui me semble particulièrement fort dans l'approche de Rogervoice, c'est la capacité de la solution à répondre à des situations de vie très différentes. L'accessibilité n'est pas pensée uniquement pour un public spécifique, mais comme une réponse universelle à des besoins variés, qu'ils soient permanents, temporaires, personnels ou professionnels.

”

Florence Richardson

Le développement de l'accessibilité téléphonique est mesuré de différente manière chez Rogerveice. Les indicateurs clés suivis partent d'un premier temps des utilisateurs au regard de leur nombre et la satisfaction globale qu'ils témoignent de l'application.

En 2025, **environ 35 000 bénéficiaires** ont passé un appel avec l'application Rogerveice, témoignant de sa capacité à toucher un public large et à répondre à des besoins concrets d'accessibilité à la télécommunication. Ce volume d'utilisateurs constitue un indicateur clé de la diffusion de la solution et traduit également la pertinence des fonctionnalités développées pour répondre à des situations variées.

La qualité de l'expérience proposée est un facteur déterminant dans l'adoption et l'usage de l'application. À ce titre, les notes attribuées par les utilisateurs sur les plateformes de téléchargement constituent un indicateur précieux. En 2025, l'application Rogerveice affiche une note moyenne de 4,8 sur l'App Store (Apple) et une note moyenne de 4,4 sur le Google Play Store (Android).

Ces résultats reflètent un niveau élevé de satisfaction des utilisateurs, tant sur la qualité du service rendu que sur la facilité d'utilisation de l'application. Ils traduisent également la capacité de Rogerveice à proposer une solution accessible, fiable et adaptée aux attentes de ses utilisateurs.

L'extension de l'accessibilité repose à la fois sur la capacité à toucher un nombre croissant d'utilisateurs et sur l'adaptation continue de la solution à leurs besoins. Rogerveice s'inscrit ainsi dans une dynamique de développement visant à élargir les publics bénéficiaires tout en améliorant la couverture des cas d'usage et garantir une accessibilité effective dans les usages du quotidien. Cette approche contribue à faire de l'accessibilité téléphonique un standard, et non une exception, en intégrant pleinement ces enjeux dans les pratiques de communication.



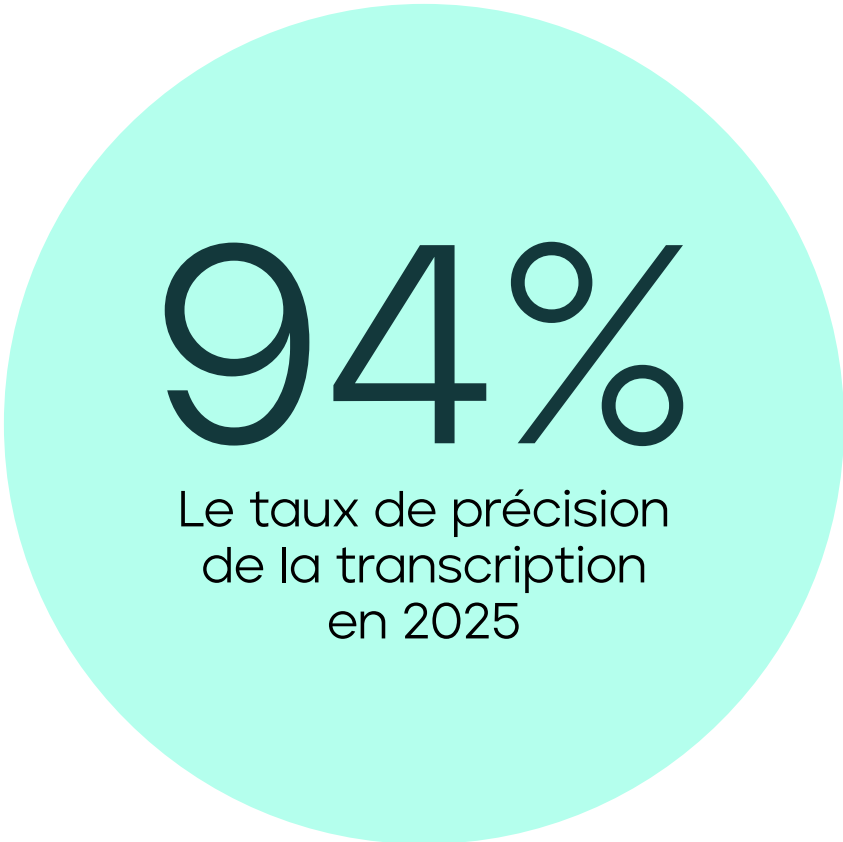
2. Améliorer en continu la performance et la qualité de l'assistance à la télécommunication

Au cœur de la proposition de valeur de Rogervoice se trouve la capacité à offrir une communication fluide, fiable et en temps réel. Dans cette perspective, l'amélioration continue de la performance des services — qu'ils reposent sur des technologies de transcription et de traduction ou sur une assistance humaine et hybride — constitue un enjeu central.

L'objectif est double : garantir une qualité de service élevée dans des conditions d'usage variées tout en s'assurant que les solutions proposées répondent concrètement aux besoins des utilisateurs dans leurs situations de communication quotidiennes. Pour évaluer cet objectif, Rogervoice mesure la qualité des services fournis en s'appuyant sur des référentiels existants mais aussi en discutant avec ses utilisateurs.

La qualité de la transcription est un élément déterminant de l'expérience utilisateur. Elle conditionne directement la compréhension des échanges et la fluidité de la communication.

En 2025, le taux de précision de la transcription* atteint **94%**, traduisant un niveau de fiabilité élevé des technologies déployées. Ce résultat reflète les efforts continus d'optimisation des modèles et des processus, afin de garantir une restitution fidèle des échanges, y compris dans des contextes variés (qualité audio, débit de parole, accents, etc.).



94%

Le taux de précision
de la transcription
en 2025

La performance du service repose également sur la capacité à répondre rapidement et efficacement aux demandes des utilisateurs. Le taux de décroché* s'élève en moyenne à 71 % (hors TTA - Transcription Texte Automatique - en moins de 3 minutes, abandons inclus). Il est mesuré via la proportion d'appels pris par les copilotes (LSF, LfPC ou TTH) en moins de 3 minutes (*voir tableau des modes de communication page suivante*). Cet indicateur permet de mesurer la proportion d'appels effectivement pris en charge dans des délais compatibles avec les attentes des utilisateurs. Il constitue un point d'attention structurant, dans la mesure où il reflète directement la capacité opérationnelle du service à absorber la demande et à garantir une accessibilité effective.

Le temps moyen d'attente des utilisateurs est inférieur à 2 minutes (hors TTA), ce qui contribue à limiter les frictions dans l'accès au service et à favoriser son usage dans des situations du quotidien, parfois urgentes ou contraignantes. Ce niveau de performance participe directement à la qualité perçue du service, en rapprochant l'expérience proposée des standards attendus dans les communications téléphoniques classiques. L'objectif ici est d'assurer aux utilisateurs l'expérience la plus proche d'une utilisation classique.

La qualité globale du service est également évaluée à travers la satisfaction des utilisateurs à l'issue des appels. En 2025, la note moyenne des appels atteint 4,62, témoignant d'un niveau élevé de satisfaction quant à la qualité des échanges, à la compréhension et à la fluidité de la communication. Il est mesuré directement par les utilisateurs qui peuvent noter à la fin de chaque appel la qualité de ce dernier en fournissant des propositions d'amélioration. Les propositions d'améliorations sont revues tous les mois par les équipes techniques. Cet indicateur permet d'intégrer une dimension qualitative essentielle, en complétant les indicateurs techniques et opérationnels.

71%

Le taux de décroché en moyenne (hors TTA), en moins de 3 minutes

Le temps moyen d'attente des utilisateurs

< 2 min

4,62

La note moyenne des appels en 2025

Rappel des différents modes de communication :

Modes :	LSF*	LfPC*	TTH*	TTA*
Définition :	Langue des Signes Française	Langue française Parlée Complétée	Transcription de Texte Humaine	Transcription de Texte Automatique
Intervention humaine :	Oui	Oui	Oui	Non
Taux de décroché :	Applicable	Applicable	Applicable	Non applicable

3. Garantir l'accessibilité technique et ergonomique des solutions

Au-delà de la performance du service, Rogerveice accorde une attention particulière à la qualité des interfaces et à leur capacité à être utilisées facilement par l'ensemble des publics concernés. L'enjeu est de concevoir des solutions à la fois accessibles, sécurisées, conformes aux standards réglementaires et adaptées aux contraintes d'usage des utilisateurs. 2 solutions sont actuellement disponibles :

- **L'application mobile Rogerveice** constitue la solution historique de l'entreprise. Disponible sur smartphone, tablette et ordinateur, elle permet aux personnes sourdes, malentendantes ou rencontrant des difficultés de communication d'accéder à des services de téléphonie adaptés grâce aux différentes modalités d'assistance citées au dessus.
- **L'accès web Rogeraccess** est une solution web destinée aux organisations publiques et privées souhaitant rendre leurs services téléphoniques accessibles à tous. Accessible directement depuis un navigateur internet, cette plateforme permet aux administrations, entreprises et services clients d'intégrer des fonctionnalités d'accessibilité téléphonique sans nécessiter d'installation spécifique pour leurs usagers.

Cette exigence se traduit par une approche combinant l'amélioration continue de l'expérience utilisateur et l'accessibilité multi-supports pour que le plus grand nombre puisse avoir accès à la téléphonie. Rogerveice s'inscrit dans une logique de respect strict des cadres réglementaires applicables, en particulier en matière de protection des données et d'accessibilité.

L'application est conforme au RGPD*, garantissant un haut niveau de protection et de gestion des données personnelles des utilisateurs. Cette conformité constitue un prérequis essentiel, tant d'un point de vue réglementaire que de confiance utilisateur. En parallèle, Rogerveice intègre progressivement les exigences du RGAA, qui représente un standard de référence, notamment pour ses clients. Ce cadre constitue un levier structurant pour renforcer l'accessibilité des interfaces et répondre aux attentes croissantes des donneurs d'ordre.

La mesure et l'amélioration du niveau d'accessibilité et de sécurité de l'application constituent un axe de travail identifié en 2025 et en cours de structuration. Rogerveice a engagé une montée en compétence interne avec :



La formation d'un responsable éco-conception, en charge d'intégrer ces enjeux dans les cycles de développement.



La montée en compétence d'un référent cybersécurité, garantissant la prise en compte des enjeux de sécurité dans l'évolution des solutions.

“

Chez Rogervoice, l’accessibilité n’est pas un sujet isolé porté uniquement par le produit : elle fait partie intégrante de notre stratégie globale. Les enjeux de sécurité, d’ergonomie, de protection des données ou d’écoconception participent tous à notre capacité à proposer une solution de confiance, réellement inclusive et durable dans le temps.

”

Olivier Jeannel

Dans cette dynamique, un audit externe de l’application est prévu en 2026, afin d’obtenir une évaluation experte du niveau d’accessibilité et de sécurité. Cet audit permettra d’objectiver le niveau de maturité actuel, d’identifier les axes d’amélioration prioritaires et de structurer un plan d’action aligné avec les meilleures pratiques du marché. Cette approche vise à rendre Rogervoice exemplaire sur ces thématiques et devenir une référence pour le grand public.

L’accessibilité technique de Rogervoice repose également sur sa capacité à être utilisée dans des contextes variés et sur différents types d’appareils. L’application est aujourd’hui disponible sur l’ensemble des supports principaux (smartphones, ordinateurs et tablettes).

Cette compatibilité multi-supports permet de répondre aux contraintes d’usage des utilisateurs, en leur offrant la possibilité d’accéder au service dans différents environnements (personnel, professionnel, mobilité, etc.). Elle constitue un levier clé pour garantir une accessibilité effective à grande échelle.

4. Déployer l'accessibilité téléphonique auprès et via des organisations

L'accessibilité universelle à la télécommunication ne peut être atteinte sans une diffusion large des solutions auprès des acteurs qui structurent les usages du quotidien : administrations, entreprises, services publics et opérateurs. Rogervoice inscrit ainsi son action dans une logique de déploiement à l'échelle, en facilitant l'intégration de sa solution au sein des organisations.

L'objectif est de faire de l'accessibilité téléphonique un standard de service, intégré directement dans les interactions entre les organisations et leurs usagers.

En 2025, 65 organisations publiques et privées ont intégré Rogervoice afin de répondre à leurs obligations et à leurs engagements en matière d'accessibilité téléphonique.



Le premier est la pertinence de la solution face aux enjeux réglementaires et sociétaux. Les organisations sont, pour une partie, contraintes de rendre accessibles leurs services. Le but de Rogervoice est de répondre à cette contrainte ainsi que de mettre en lumière les sujets d'accessibilité, au-delà de la téléphonie.



Le deuxième est la capacité de Rogervoice à s'intégrer dans des environnements variés. En effet, toucher le public le plus large est dans l'ADN de Rogervoice nécessitant de repenser continuellement son offre et l'application pour s'adapter aux besoins personnels mais aussi professionnels spécifiques.



Le troisième est une prise de conscience croissante des organisations quant à l'importance de rendre leurs services accessibles à tous. Rogerveice se doit d'être un relais public notamment par des interventions lors d'événements grand public ou des prises de parole de son co-fondateur Olivier pour rendre visibles les sujets d'accessibilité téléphonique et les solutions existantes plébiscitées par les utilisateurs et les communautés sourdes et malentendantes.

“

Rogerveice a aussi un rôle de sensibilisation et de représentation sur les enjeux d'accessibilité. Au-delà de la technologie, nous avons la responsabilité de rendre ces sujets visibles, de faire évoluer les pratiques et de montrer qu'une télécommunication accessible doit devenir un standard pour tous les acteurs.

”

Olivier Jeannel

Cette dynamique de déploiement se reflète dans l'usage de la solution, avec 7 572 utilisateurs actifs mensuels traduisant l'utilisation réelle du service dans le temps, au-delà du simple déploiement technique. Ils témoignent de l'appropriation de la solution et de son intégration dans les pratiques de communication quotidiennes.

Mais l'impact de Rogervoice se mesure également à travers le volume d'interactions rendues accessibles. En 2025, 2 880 228 appels ont été rendus accessibles représentant un total de 5 760 000 minutes de communication.

Ces volumes illustrent concrètement la contribution de Rogervoice à l'accessibilité des échanges, en permettant à des milliers d'utilisateurs d'accéder à des services, d'interagir avec des organisations et de participer pleinement à la vie économique et sociale.

5. Mesurer et renforcer l'impact social de l'accessibilité téléphonique

Au-delà des indicateurs d'usage et de performance, Rogervoice souhaite évaluer de manière approfondie l'impact réel de ses solutions sur la vie des utilisateurs. L'ambition est de documenter les effets sociaux, professionnels et citoyens de l'accessibilité téléphonique, notamment en matière d'autonomie, d'employabilité, de santé, de relation aux services publics et de qualité de vie.

Cette démarche vise à passer d'une logique de mesure des moyens et des usages à une évaluation de l'impact, en intégrant la perception et l'expérience des utilisateurs.

À ce stade, les indicateurs d'impact social ne sont pas encore consolidés. Rogervoice a fait le choix de structurer une étude dédiée en 2026, afin de disposer de données robustes, comparables et exploitables dans le temps.

Les indicateurs ciblés incluront notamment le taux d'autonomie perçue avant et après usage de la solution, le nombre de situations professionnelles ou administratives rendues accessibles ainsi que des indicateurs qualitatifs issus d'enquêtes d'impact auprès des utilisateurs. Ces indicateurs permettront d'appréhender de manière fine les bénéfices générés par la solution, au-delà de son usage technique.

L'étude d'impact prévue en 2026 reposera sur une méthodologie combinant approches quantitative et qualitative, afin de capturer à la fois des données mesurables et des retours d'expérience. La méthodologie suivie s'appuiera sur 5 axes.



1 Constitution d'un échantillon représentatif

L'enquête sera menée auprès d'un panel d'utilisateurs Rogerveoice, sélectionnés de manière à refléter la diversité des usages et des profils : utilisation personnelle, utilisation professionnelle, interactions avec des services publics ou des organisations privées...

2 Mesure avant / après usage

Une attention particulière sera portée à l'évolution de certains indicateurs clés, notamment l'autonomie perçue. Lorsque cela sera possible, l'étude intégrera une approche comparative "avant / après", permettant d'identifier les effets directement attribuables à l'utilisation de la solution.

3 Collecte de données quantitatives

Des questionnaires structurés envoyés à l'échantillon constitué permettront de mesurer la fréquence d'utilisation de l'application, le nombre et la nature des situations rendues accessibles (démarches administratives, interactions professionnelles, etc.), l'évolution de certains indicateurs liés à l'autonomie et à l'accès aux services...

4 Approche qualitative et retours d'expérience

En complément, des questions ouvertes et des entretiens permettront de recueillir des témoignages utilisateurs. Cette approche vise à comprendre les bénéfices perçus dans le quotidien, identifier les freins ou limites d'usage et illustrer concrètement l'impact de la solution.

5 Fréquence et pérennisation de la démarche

L'objectif est de mettre en place une enquête d'impact annuelle, permettant de suivre l'évolution des résultats dans le temps, d'évaluer l'efficacité des actions mises en place et d'ajuster la stratégie en conséquence.

“

Structurer une étude d'impact représente une étape essentielle pour Rogerveoice. Mesurer uniquement les usages ne suffit pas : il est nécessaire de comprendre les effets réels de la solution sur l'autonomie, l'accès aux droits, la vie professionnelle ou encore la qualité de vie des utilisateurs. Cette démarche permettra d'objectiver l'impact social créé et d'orienter les futures priorités de l'entreprise.

”

Objectif 2

Mettre à disposition une technologie responsable

Ce second objectif que s'est fixé Rogervoice traduit sa volonté de concilier innovation technologique, impact social et responsabilité environnementale. Il s'appuie sur la structuration d'une démarche de Numérique Responsable, la montée en compétences des parties prenantes et l'intégration progressive de ces principes dans l'ensemble des activités, afin de proposer une technologie à la fois durable, éthique et inclusive.

1. Structurer la démarche de Rogervoice vers un numérique responsable

Dans la continuité de sa mission et de sa volonté de proposer une technologie à la fois inclusive et durable, Rogervoice a engagé en 2025 une démarche structurante en matière de Numérique Responsable. Cette étape s'est traduite par la formalisation d'une Politique Générale du Numérique Responsable, constituant le cadre de référence de l'ensemble des actions menées par l'entreprise sur ces enjeux.

Cette politique s'articule autour de cinq axes complémentaires, permettant d'adresser de manière cohérente les dimensions stratégiques, opérationnelles, humaines et techniques du Numérique Responsable. Cette politique est construite autour de 5 axes :

Axe 1 – Structurer sa démarche vers un Numérique Responsable

Cet axe vise à poser les fondations de la démarche en définissant un cadre clair et pérenne. Il repose sur :

- La structuration de la gouvernance et du cadre stratégique
- La mise en place d'une gouvernance opérationnelle, appuyée par un réseau d'ambassadeurs internes
- Le déploiement d'outils de pilotage permettant de suivre l'avancement des actions et de mesurer les résultats

Axe 2 – Monter en compétence sur le Numérique Responsable

Rogervoice fait le choix d'investir fortement dans la montée en compétences de ses parties prenantes afin d'assurer une appropriation collective des enjeux du Numérique Responsable. Cet axe couvre la sensibilisation et la formation des collaborateurs, l'intégration de ces enjeux dans les parcours d'intégration, ainsi que le développement d'une expertise interne.

Axe 3 – Appliquer le Numérique Responsable à l'offre de Rogervoice

Cet axe vise à intégrer directement les principes du Numérique Responsable dans les produits et services de l'entreprise. Il se traduit notamment par l'évaluation et la réduction de l'impact environnemental des solutions, l'intégration de pratiques de sobriété dans les développements, ainsi que le renforcement des exigences en matière d'accessibilité et d'éthique.

Axe 4 – Adopter une gestion responsable des équipements et appareils numériques

Rogervoice s’engage à améliorer la gestion de son parc informatique en intégrant des critères de durabilité à chaque étape du cycle de vie des équipements : achats responsables, suivi et optimisation de l’usage, et gestion de la fin de vie via des solutions de réemploi et de recyclage.

Axe 5 – Communiquer les engagements de Rogervoice

Enfin, la démarche s’accompagne d’un effort de transparence et de mobilisation, tant en interne qu’en externe. Cet axe vise à fédérer les équipes autour des enjeux du Numérique Responsable, à valoriser les actions engagées auprès des parties prenantes, et à inscrire Rogervoice dans des dynamiques de reconnaissance et d’influence.

Pour accompagner la mise en œuvre de cette politique, Rogervoice a défini un plan d’action couvrant la période 2025–2028. Ce plan d’action a été co-construit avec les responsables de pôles qui sont en charge des actions associées à leur périmètre. En effet, sur les 156 actions définies dans le plan d’action, la moitié provient d’un atelier de co-construction avec les responsables de chaque pôle. Un outil de suivi a été construit pour permettre de piloter l’avancement des initiatives de manière régulière et structurée. La mise à jour de cet outil est réalisée mensuellement, garantissant une vision actualisée de la progression des actions.

Les résultats de ce suivi sont partagés régulièrement aux différentes parties prenantes internes :

- Au Comité de Direction (CODIR), permettant d’assurer un pilotage stratégique une fois par trimestre.
- Avec les équipes, notamment lors de points hebdomadaires et trimestriel, afin de maintenir un niveau d’engagement et de transparence élevé.

À date, 25 % du plan d’action défini pour la période 2025–2028 a été réalisé. Les premières années de la démarche ont été volontairement orientées vers la structuration des fondations et la montée en compétences des équipes, considérées comme des prérequis indispensables à la réussite et à la pérennité de la transformation.

“

Pendant plusieurs années, Rogervoice a mené de nombreuses actions responsables de manière assez organique. La formalisation d'une politique de Numérique Responsable permet aujourd'hui de donner un cadre commun, de prioriser les actions et de mieux piloter la transformation engagée à l'échelle de l'entreprise.

”

2. Faire monter en compétences les parties prenantes sur le numérique responsable

Pour que la mission de Rogerveice soit une réussite, elle repose sur la capacité de ses parties prenantes à comprendre, s'appropriier et intégrer ces enjeux dans leurs pratiques quotidiennes. Dans cette optique, l'entreprise a fait le choix d'adopter une approche progressive, en priorisant dans un premier temps la montée en compétences des parties prenantes internes (ses collaborateurs et sa direction), avant d'élargir la démarche à son écosystème externe (clients, fournisseurs, partenaires, membres des différents comités, actionnaires...). Cette stratégie vise à consolider des bases solides en interne, condition nécessaire pour garantir la cohérence, la crédibilité et la pérennité des actions menées.

Dès 2025, Rogerveice a engagé plusieurs actions concrètes pour développer une culture commune du Numérique Responsable au sein de l'entreprise.

Une formation obligatoire a été déployée à partir de mai, via le MOOC de l'INR, afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux environnementaux, sociaux et éthiques du numérique. À date, 10% des salariés ont déjà suivi cette formation, avec un objectif de généralisation à l'ensemble des équipes.

En complément, plusieurs dispositifs de sensibilisation ont été mis en place afin de multiplier les points d'entrée et favoriser l'appropriation des enjeux :

Canal Slack

Création d'un canal slack dédié au Numérique Responsable qui est alimenté de manière régulière (hebdomadaire ou bimensuelle), pour partager des contenus pédagogiques, des chiffres clés et des bonnes pratiques.

"Tell me more"

Organisation d'un temps d'échange avec un expert du Numérique Responsable, permettant d'introduire les concepts clés et de répondre aux questions des équipes.

Atelier 2 Tonnes

Participation des collaborateurs à l'atelier 2 Tonnes, afin de sensibiliser plus largement aux enjeux environnementaux et à leur lien avec les usages numériques.

Cette diversité de formats permet de toucher les collaborateurs selon différents niveaux d'engagement et de maturité. Au-delà de la sensibilisation, Rogervoice a engagé un travail de structuration d'une expertise interne sur les sujets de Numérique Responsable.

À ce jour, deux collaborateurs ont été formés et certifiés via le MOOC de l'INR, constituant un premier socle de référents internes, les ambassadeurs Numérique Responsable. Ils sont responsables de l'animation de la démarche au sein de Rogervoice. Cette dynamique est amenée à se renforcer avec la formation prévue de trois collaborateurs supplémentaires sur des thématiques clés:



**Communication
responsable**



**Écoconception des
services numériques**



Cybersécurité

Cette montée en compétences ciblée vise à structurer des relais internes capables d'accompagner les équipes et d'intégrer concrètement les principes du Numérique Responsable dans les projets.

Afin de favoriser l'appropriation opérationnelle des enjeux, Rogervoice met en place des dispositifs visant à engager activement les collaborateurs. Une semaine dédiée au Numérique Responsable est notamment organisée, permettant de proposer des formats complémentaires de sensibilisation et d'apprentissage. Au cours de cette semaine, les collaborateurs sont invités à participer à des défis, à assister à des conférences — notamment sur les impacts de l'intelligence artificielle — et à expérimenter de nouvelles pratiques.

Cette approche vise à dépasser une logique purement théorique pour ancrer durablement les comportements et encourager l'action.

“

Il y a plein de réactions à chaque communication sur le canal Slack; les collaborateurs posent des questions, échangent sur leurs pratiques et repartent avec des tips pour s'améliorer. C'est de la formation avec une pédagogie interrogative qui embarque sur la mission de Rogervoice et s'inscrit dans le concret.

”

3. Appliquer les principes du numérique responsable à l'offre de Rogerveice

Au-delà de la structuration interne et de la montée en compétences, la mission que s'est fixé Rogerveice vise à transformer concrètement son cœur d'activité : ses produits et services. L'enjeu est d'intégrer les principes de sobriété, d'accessibilité et d'éthique directement dans la conception, le développement et l'évolution de l'offre.

Cette ambition repose sur trois leviers principaux : la mesure de l'impact environnemental, l'intégration progressive de l'écoconception et le renforcement continu de l'accessibilité des solutions.

3.1 Mesurer l'impact environnemental de l'offre

Ce travail constitue un prérequis essentiel, permettant d'objectiver les principaux postes d'émissions liés à l'activité de l'entreprise, et notamment à son activité numérique. Les émissions totales de Rogerveice pour l'année 2024 s'élèvent à environ 245 tCO₂e, offrant une première base de référence pour piloter les actions de réduction. Les résultats mettent en évidence un poids significatif du numérique dans l'empreinte globale, avec environ 90 tCO₂e, représentant l'un des principaux postes d'émissions aux côtés des achats de services.

Ce bilan carbone* a permis :

1. D'identifier les principaux leviers d'action liés aux infrastructures numériques, aux usages et aux services associés.
2. De structurer une première trajectoire de réduction.
3. D'alimenter les réflexions sur l'écoconception des solutions.

Une unité de mesure intéressante est *l'intensité carbone économique* qui représente les émissions de l'entreprise pour chaque millier d'euros de chiffre d'affaires réalisé. En 2024, elle s'élève à 31 kgCO₂e / k€CA. Cette unité permettra de comparer l'évolution des émissions au regard de l'augmentation de l'activité de Rogerveice même si cette unité ne rend pas compte des impacts de l'inflation.

Dans une logique d'amélioration continue, ce bilan carbone a vocation à être reconduit annuellement, afin de suivre l'évolution de l'empreinte carbone et mesurer l'impact des actions mises en place.

(*) : chaque mot suivi d'un astérisque* est défini dans le glossaire en fin de rapport.

3.2 Intégrer progressivement les principes d'écoconception

L'intégration de l'écoconception dans les produits Rogervoice constitue un axe de travail prioritaire. Depuis la création de la solution, les développeurs ont tenu à intégrer des principes d'écoconception sans pour autant s'aligner sur un référentiel commun. De ce fait, une ressource interne sera formée en 2026 et aura pour mission de superviser l'intégration des principes d'écoconception dans les évolutions de l'application.

En parallèle, une première évaluation a été réalisée sur le site internet de Rogervoice à l'aide de l'outil Éco Index. Cette analyse a conduit à une note de D sur une échelle allant de A à G. Elle met en évidence des axes d'amélioration significatifs en matière de performance environnementale.

Sur la base de ce diagnostic, une refonte du site internet est prévue en juin, intégrant les recommandations issues de l'analyse ÉcoIndex, notamment en matière de réduction du poids des images et des ressources, optimisation des requêtes et des flux de données et d'amélioration des pratiques de développement web.

Ces premières actions constituent une étape structurante vers une intégration plus systématique de l'écoconception, qui sera progressivement étendue à l'ensemble des produits et services de Rogervoice.

“

Rogervoice a l'opportunité de devenir un acteur de référence sur les sujets d'accessibilité et d'écoconception dans le secteur des télécommunications. L'enjeu est de démontrer qu'il est possible de développer des solutions numériques performantes tout en intégrant des exigences fortes de sobriété et d'impact positif.

”

Julien Benayoun - Président de LITA

3.3 Renforcer l'accessibilité et l'éthique de l'application

L'accessibilité constitue un pilier central de l'offre de Rogervoice et s'inscrit pleinement dans sa mission. L'application est conçue pour permettre à des publics variés — notamment les personnes sourdes ou malentendantes — d'accéder à la télécommunication dans des conditions optimales.



Le respect des standards en matière d'accessibilité et de protection des données.



L'intégration d'une assistance humaine ou hybride, adaptée aux besoins des utilisateurs.



La simplicité d'usage et l'ergonomie des interfaces, pour répondre à des profils d'utilisateurs variés.



La compatibilité multi-supports (smartphone, desktop, tablette), garantissant une accessibilité étendue.



La qualité et la précision des technologies de transcription et de traduction, permettant une communication fluide.

Ces éléments contribuent à un niveau élevé d'accessibilité fonctionnelle et à proposer une ergonomie de l'application pensée pour les utilisateurs et leurs besoins réels. Néanmoins, le taux d'accessibilité* formalisé (au sens d'indicateur normé) est encore en cours de structuration et devra s'appuyer sur les attendus du référentiel RGAA.

L'enjeu pour Rogervoice est désormais de renforcer la mesure et le pilotage de cette accessibilité, afin de disposer d'indicateurs objectivés permettant de suivre les progrès dans le temps et d'identifier les axes d'amélioration prioritaires.

4. Communiquer les engagements et résultats de Rogervoice sur sa démarche de numérique responsable

Au travers de sa communication, Rogervoice fait émerger les enjeux liés à l'accessibilité et ses solutions existantes respectant une démarche responsable. Elle permet à la fois de mobiliser les équipes en interne, de valoriser les engagements auprès des parties prenantes externes et de renforcer la transparence sur les actions menées et les résultats obtenus.

Cette dynamique s'inscrit dans une volonté de faire de sa démarche et sa mission un sujet partagé, compris et porté collectivement, tout en contribuant au positionnement de Rogervoice comme un acteur engagé et crédible sur ces enjeux. Rogervoice a mis en place plusieurs dispositifs visant à assurer une diffusion continue des informations liées à la démarche Numérique Responsable auprès des équipes.

À ce jour, la communication interne s'est traduite par :

4 communications par email, dédiées à la présentation et au suivi de la démarche.

19 messages diffusés sur Slack, permettant de partager régulièrement des actualités, des bonnes pratiques ou des dossiers comme celui sur l'IA plébiscité en interne par les collaborateurs.

4 présentations en format weekly, favorisant l'appropriation collective des enjeux.

Plusieurs présentations en Comité de Direction (CODIR), assurant un pilotage stratégique et une visibilité au plus haut niveau de l'organisation.

Ces actions contribuent à maintenir un niveau d'engagement constant et à ancrer progressivement les enjeux du Numérique Responsable dans les pratiques quotidiennes.

En parallèle, Rogervoice a engagé des premières actions de communication externe afin de valoriser ses engagements et ses résultats.

Celles-ci incluent :

- La mise à jour du site internet, intégrant les éléments relatifs à la démarche Numérique Responsable et les retours du rapport ÉcoIndex.
- La diffusion dans la newsletter des engagements de Rogerveice, permettant d'informer les parties prenantes de l'avancement de la démarche.
- La publication de posts sur les réseaux sociaux, spécifiquement consacrés aux engagements de Rogerveice.
- Les prises de parole d'Olivier Jeannel, fondateur de Rogerveice dans des podcasts, interviews, salon...

Au-delà du volume de communication, une attention particulière est portée à la présence de la mission et des engagements de Rogerveice dans les prises de parole externes. À ce titre, la mission de l'entreprise est désormais intégrée de manière systématique dans les communications clés, contribuant à renforcer la cohérence du positionnement.

Rogerveice a engagé une première démarche de suivi de la performance de ses communications externes. Ces premiers éléments permettent d'initier une logique de pilotage de l'impact des communications, qui a vocation à être renforcée dans les prochaines phases de la démarche. Cette démarche de communication responsable sera renforcée à la suite de la formation de la responsable communication à ces sujets en juin 2026.

La démarche Numérique Responsable constitue également un levier de différenciation dans les activités commerciales de Rogerveice. En 2025, le taux d'intégration de cette démarche NR dans les réponses aux appels d'offres atteint 50 %, avec un objectif de 100 % en 2026. Cette progression traduit une volonté d'intégrer systématiquement les engagements de l'entreprise dans ses démarches commerciales.

Les premiers retours terrain confirment la pertinence de cette approche : les engagements de Rogerveice ont été reconnus pour leur qualité lors de plusieurs processus de sélection et ont constitué un facteur différenciant dans l'obtention de certains marchés.

“

La communication portée par Rogervoice dépasse le cadre de l'entreprise elle-même. Elle contribue à faire émerger les enjeux d'accessibilité et de numérique responsable dans l'écosystème des télécommunications, mais aussi plus largement auprès des acteurs économiques et institutionnels. Ce rôle de sensibilisation et d'influence constitue un levier important de transformation du secteur.

”

Conclusion

Remarques d'amélioration
du comité

Conclusion :

Ce premier rapport d'entreprise à mission marque une étape structurante pour Rogerveice. Il permet de formaliser, d'objectiver et de rendre visibles des engagements portés par l'entreprise depuis sa création. Bien avant l'adoption du statut d'entreprise à mission, Rogerveice développait déjà son activité autour d'une conviction forte : allier une expertise humaine et technologique pour rendre la télécommunication accessible à tous.

À travers ce rapport, le comité de mission a pu constater que cette ambition historique se traduit concrètement dans les activités, les choix stratégiques et les pratiques de l'entreprise. La mise en place d'indicateurs de suivi permet désormais d'objectiver cette trajectoire, de mesurer les résultats obtenus et d'inscrire la mission dans une logique de pilotage et d'amélioration continue.

Le travail réalisé cette année constitue une première étape importante dans la structuration de la démarche. Il a permis de consolider un cadre de suivi partagé, de définir des indicateurs associés aux objectifs statutaires, d'identifier les premières forces de la démarche ainsi que les axes de progression et de renforcer l'alignement entre la mission, les actions opérationnelles et les enjeux de long terme de Rogerveice.

Le comité souligne que la mission ne constitue pas un exercice de conformité ajouté a posteriori à l'activité de l'entreprise. Elle fait pleinement partie de l'ADN de Rogerveice et se retrouve dans sa manière de concevoir ses services, de collaborer avec ses parties prenantes et de porter les enjeux d'accessibilité dans l'espace public.

Les membres du comité sont confiants pour la suite dans la capacité de Rogerveice de déployer des actions pour répondre à sa raison d'être et ses objectifs.

Cette première édition ouvre également la voie à une démarche de reporting plus ambitieuse dans les années à venir. Le comité souhaite notamment que les futurs rapports puissent intégrer une dimension plus institutionnelle et qualitative, permettant de mieux documenter les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux générés par Rogerveice. Au-delà du suivi des indicateurs, l'enjeu sera désormais de mieux comprendre et démontrer les effets de la solution sur l'autonomie, l'inclusion et la participation des utilisateurs à la vie sociale, professionnelle et citoyenne. Cette évolution permettra de renforcer encore davantage la portée de la mission et la contribution de Rogerveice à une télécommunication réellement universelle et responsable.

Les recommandations du comité de mission :

Le comité de mission recommande à Rogerveice de poursuivre la structuration de son dispositif de suivi afin de consolider les indicateurs encore en cours de définition ou de déploiement. C'est pourquoi il formule des recommandations à court et long terme pour que l'entreprise renforce son ambition et puisse répondre aux objectifs fixés.

Plus particulièrement, le comité recommande à court terme :

- De compléter courant 2026 les indicateurs encore non consolidés, notamment ceux liés à l'impact social, à l'accessibilité formalisée des solutions. Ces sujets pourront prendre la forme d'une étude réalisée en partenariat avec ses clients (B2B et B2C).
- De finaliser les démarches d'audit et d'évaluation prévues sur les sujets d'accessibilité, de cybersécurité et de Numérique Responsable.
- De poursuivre la montée en compétences des équipes afin d'assurer une appropriation homogène des enjeux liés à la mission.
- De renforcer le pilotage de la communication et de la notoriété de Rogerveice, notamment en intégrant des indicateurs dédiés à la visibilité et à la reconnaissance de la mission et des engagements de l'entreprise.

Le comité encourage Rogerveice à aller au-delà d'une logique de suivi d'activité pour développer progressivement une véritable démarche de mesure des impacts et des externalités positives générées par ses solutions. Dans cette perspective, plusieurs pistes de travail ont été identifiées à plus long terme :

- Développer une approche plus approfondie de mesure de l'impact social, notamment sur l'autonomie, l'accès aux droits, l'inclusion professionnelle et la qualité de vie des utilisateurs.
- Contextualiser les indicateurs actuels en les mettant en regard du nombre potentiel de bénéficiaires concernés par les solutions Rogerveice.
- Élargir progressivement la réflexion à des impacts plus systémiques et externes à l'entreprise, notamment sur la transformation des pratiques d'accessibilité dans les télécommunications et les organisations.

Le comité considère que cette évolution permettra à Rogerveice de renforcer son positionnement d'entreprise à mission et d'accroître sa capacité à démontrer la valeur sociale créée par ses activités.

Glossaire

Accessibilité téléphonique : capacité pour toute personne, quels que soient ses besoins ou ses limitations, d'accéder à des services de télécommunication dans des conditions équivalentes à celles du reste de la population.

Accessibilité numérique : conception et développement de services numériques permettant leur utilisation par tous les publics, y compris les personnes en situation de handicap, quels que soient leurs équipements ou leurs capacités.

Bilan carbone : méthode de comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre générées directement ou indirectement par une organisation, une activité, un produit ou un service sur une période donnée.

ÉcoIndex : outil d'évaluation de l'impact environnemental des sites web. Il attribue une note allant de A à G en fonction de critères tels que le poids des pages, le nombre de requêtes ou la complexité du site.

Langue française Parlée Complétée (LfPC) : méthode de communication combinant la lecture labiale et des gestes réalisés près du visage afin de rendre les sons de la langue française visuellement distincts.

Langue des Signes Française (LSF) : langue visuelle et gestuelle utilisée par une partie de la communauté sourde en France. Elle possède sa propre grammaire et sa propre syntaxe, distinctes du français.

Partie prenante : personne, groupe ou organisation pouvant influencer les activités de Rogerveice ou être impacté par celles-ci. Les parties prenantes incluent notamment les utilisateurs, collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires, actionnaires et institutions.

RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) : réglementation européenne encadrant la collecte, le traitement, le stockage et la protection des données personnelles des citoyens de l'Union européenne.

RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) : référentiel français définissant les critères techniques et ergonomiques permettant de rendre les services numériques accessibles aux personnes en situation de handicap.

Rogersaccess : solution web développée par Rogerveice permettant aux organisations publiques et privées de rendre leurs services téléphoniques accessibles à tous leurs usagers directement depuis un navigateur internet.

Taux d'accessibilité : indicateur permettant d'évaluer le niveau de conformité d'un service numérique à un référentiel d'accessibilité, ainsi que sa capacité à être utilisé par l'ensemble des publics concernés.

Taux de décroché : indicateur mesurant la proportion d'appels pris en charge dans un délai défini par rapport au nombre total d'appels reçus.

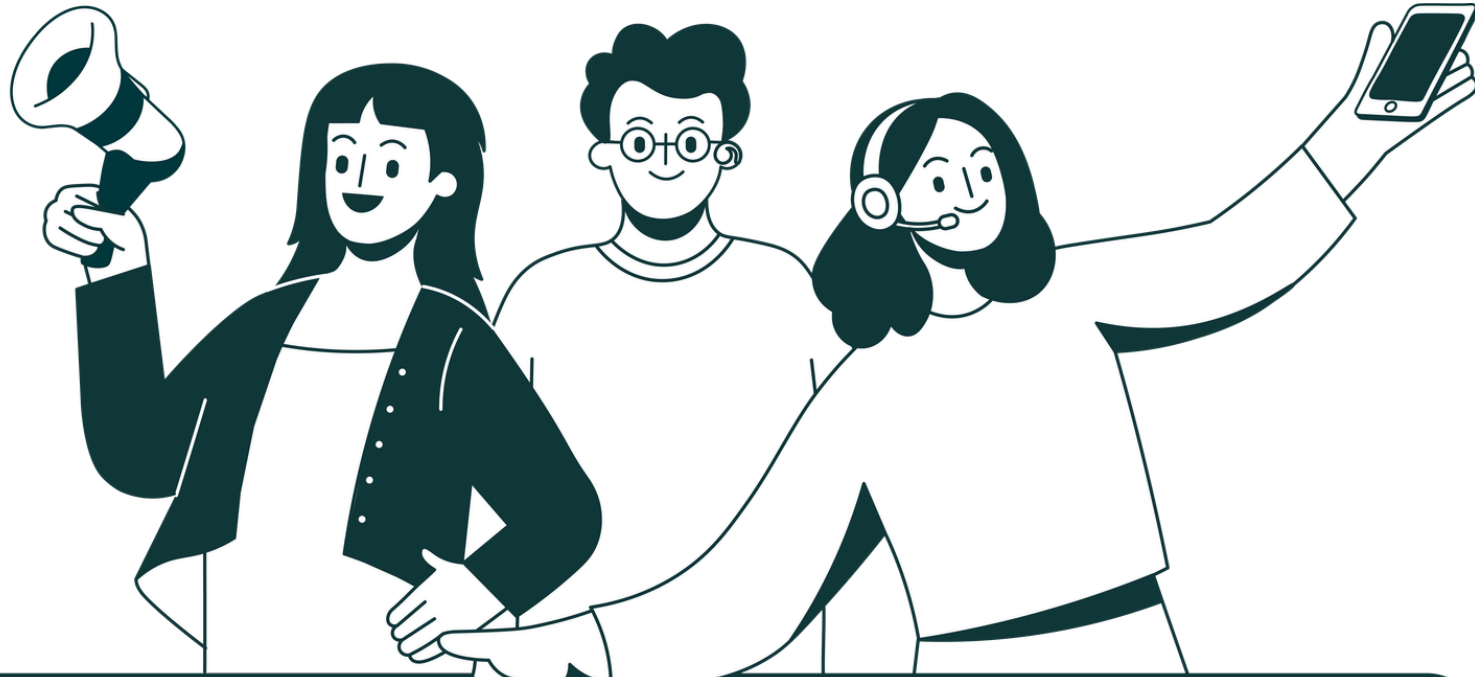
Taux de précision de transcription : indicateur évaluant la qualité d'une transcription en mesurant le pourcentage de mots correctement retranscrits par rapport à la conversation d'origine.

Temps moyen d'attente : durée moyenne écoulée entre la demande d'un utilisateur et sa prise en charge effective par un.e interprète.

Transcription Texte Humaine (TTH) : service d'accessibilité reposant sur l'intervention d'un opérateur humain qui retranscrit en temps réel les conversations téléphoniques sous forme de texte.

Transcription Texte Automatique (TTA) : technologie de reconnaissance vocale permettant de convertir automatiquement la parole en texte en temps réel sans intervention humaine.

Utilisateur Actif Mensuel : indicateur mesurant le nombre d'utilisateurs uniques ayant utilisé au moins une fois une solution sur une période de trente jours.



Merci !

