

Notre démarche

RSE

FESTIK propose un service de réservation et de vente en ligne de billets pour des structures culturelles ou artistiques, quelle que soit leur taille. Avec un objectif : mettre la culture à la portée de tous dans le respect de l'homme et de son environnement.

Pour nous, ce qui fait la qualité de notre service, c'est notre relation avec l'ensemble de nos parties prenantes, à commencer par les organisateurs d'événements qui nous font confiance, les consommateurs finaux mais aussi nos fournisseurs et nos salariés. Nous mettons tout en œuvre pour que cette relation soit transparente, partenariale, équitable et respectueuse de chacun. Au-delà de ce premier écosystème d'échanges, FESTIK entend être créateur de valeur sur son territoire. En limitant l'impact environnemental de son activité, en contribuant au développement de l'économie locale et en créant des emplois.

Parce que des actions valent mieux qu'un long discours, nous avons formalisé notre démarche de RSE (Responsabilité sociétale) en quatre grands engagements, à partir du référentiel d'évaluation LUCIE. Basé sur l'ISO 26000 (norme relative à la responsabilité sociétale des organisations), il se décline en 28 principes d'action. Conscients des limites d'une déclaration d'intention, nous avons pris des engagements de progrès afin de pouvoir rendre des comptes sur l'amélioration de nos pratiques à la fin de chaque année.

Respecter

L'INTÉRÊT DU CLIENT ET DU CONSOMMATEUR

FESTIK prend son rôle d'intermédiaire très à cœur car il implique une double responsabilité : le respect de nos clients organisateurs de spectacles et le respect du consommateur final. Avec chacun, nous voulons mettre en place une relation durable, partenariale, équitable et respectueuse des intérêts de chacun.

- Etre transparent sur les prix : avec FESTIK, le consommateur accède immédiatement au prix final sans surcoût ultérieur. Le prix final détaille le coût du billet et les frais de gestion.

- Garantir la sécurité du service : FESTIK utilise le système 3DSecure pour garantir la sécurité des paiements. C'est le protocole le plus sûr du marché.

- Protéger les données personnelles : Le site internet festik.net a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 1602712. FESTIK s'engage à remettre exclusivement à chaque organisateur de spectacle son fichier client. Selon la législation en vigueur, la société se réserve le droit d'utiliser ces fichiers pour son mailing mensuel mais chaque destinataire peut, en toute liberté, se désinscrire.

- Gérer les réclamations avec souplesse : FESTIK met à disposition de ses clients l'interface technique permettant de gérer l'échange des billets sans frais ainsi que l'annulation des billets avant spectacle sous conditions.

- Garantir des délais de paiement courts : FESTIK s'engage à transférer les fonds de la billetterie à ses clients dans un délai de 3 jours.

Engagements de progrès :

- **Engagement 1** : conformément à son éthique du service, FESTIK s'engage à proposer systématiquement à ses partenaires organisateurs de spectacle une gestion optimisée des réclamations : assurer l'échange des billets sans frais et l'annulation avant spectacle pour un euro par billet.

- **Engagement 2** : FESTIK s'engage à mener régulièrement des enquêtes de satisfaction des clients en matière d'accueil, de services et de traitement des réclamations.

Protéger

L'ENVIRONNEMENT

Même une petite entreprise peut se comporter de façon responsable vis à vis de son environnement. C'est pourquoi FESTIK interroge en permanence ses pratiques pour limiter ses nuisances. En tant qu'intermédiaire responsable, FESTIK s'efforce d'associer aussi clients et partenaires dans sa réflexion.

– Maitriser les consommations : la puissance des serveurs utilisés par FESTIK pour stocker les données est adaptée aux besoins des billetteries en ligne. Gandi, l'hébergeur choisi par FESTIK, garantit une solution sans gâchis énergétique : l'hébergement collaboratif. Alors qu'un serveur dédié utilise en moyenne 15% de ses capacités pour la même quantité d'énergie consommée que s'il était à 100%, l'hébergement partagé permet d'utiliser au mieux l'électricité consommée tout en garantissant à chaque client un hébergement sur mesure.

– Réduire les nuisances : FESTIK dématérialise l'ensemble de ses documents mis à part les contrats clients. Les utilisateurs de la billetterie électronique sont incités à recevoir leur billet sur smartphone. Les achats sont éco-responsables notamment pour le matériel et les équipements de bureau. La société travaille avec des coursiers à vélo ou véhicule électrique. La plupart des clients de FESTIK sont dans un rayon de 200 km et l'entreprise adopte la mobilité douce autant que faire ce peu. La société pratique la réduction, le tri et le recyclage des déchets (papier, cartons, verre, piles, matériel informatique...).

– Sensibiliser les parties prenantes : parce que le respect de l'environnement et la lutte contre le gaspillage des ressources est un enjeu citoyen qui concerne l'ensemble des acteurs économiques et culturels, FESTIK organise des petits déjeuner thématique pour partager les bonnes pratiques dans la création d'événements culturels éco-responsables.

Engagements de progrès :

Engagement 1 : FESTIK s'engage à piloter le tri et le recyclage des déchets (papier, cartons, verre, piles, matériel informatique...) dans les locaux associatifs qu'elle partage avec une dizaine d'associations.

Engagement 2 : FESTIK s'engage à mettre en place et proposer à ses clients la dématérialisation des contrats.

Engagement 3 : FESTIK s'engage à mettre en avant sur sa plateforme internet les clients engagés dans des actions éco-responsables.

Valoriser

LE CAPITAL HUMAIN

FESTIK met l'homme au cœur de l'entreprise. La vision du projet est de proposer un service utile et de créer des emplois, avec la conviction que même une offre de service disponible par internet nécessite une relation humaine. Loin du système des "hotline" délocalisées, l'équipe de FESTIK est disponible en permanence pour répondre aux besoins de ses clients et des consommateurs finaux.

– Protéger le capital humain : Chez FESTIK le contrat en CDI est la norme. Les bénéfices de l'entreprise sont utilisés pour réaliser des investissements et créer des emplois. Si l'entreprise a recours à des stagiaires, elle s'engage à leur proposer de réaliser un projet spécifique et à les rémunérer même pour une durée inférieure aux deux mois réglementaires.

– **Engagement de progrès** : FESTIK s'engage à favoriser les partenariats avec des structures de l'économie sociale et solidaire.

Conjuguer

LES INTÉRÊTS DE L'ENTREPRISE ET L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

FESTIK a pensé son projet dans l'optique de rendre la culture accessible à tous, de promouvoir des projets implantés sur son territoire (Région Midi-Pyrénées) et de valoriser les acteurs locaux. Chaque organisateur bénéficie du même service et de la même visibilité sur la plateforme, quelle que soit sa taille, y compris les structures bénévoles.

– Une offre tarifaire adaptée : FESTIK s'engage avec ses partenaires à favoriser la culture pour tous. La société s'adapte à la politique de prix de ses partenaires y compris en baissant ses frais de gestion.

– L'accès à une billetterie en ligne pour tous : FESTIK s'engage à ne pas faire de distinction dans la qualité de son service entre la billetterie d'un grand festival et celle d'une structure proposant des places à 3 euros ou uniquement des places gratuites. Cette politique a permis l'émergence de projets comme, en 2013, les "Rencontres de théâtre amateur" et "Roulotte Opéra".

Engagements de progrès :

Engagement 1 : Dans le cadre de sa politique d'achat, FESTIK souhaite intégrer systématiquement des entreprises locales pour contribuer au développement du tissu économique local.

Engagement 2 : Pour partager sa vision d'un commerce responsable, FESTIK prépare son adhésion au Club Dirigeant durables de Midi-Pyrénées et plus largement au Global Compact (Pacte Mondial). Cette initiative des Nations unies lancée en 2000 veut rassembler les entreprises, les organismes des Nations Unies, le monde du travail et la société civile autour de dix principes universels regroupés en quatre grands domaines : droits de l'homme, conditions de travail, environnement et lutte contre la corruption.