



CHARTRE D'ETHIQUE SERDALAB

serdaLAB est l'activité de veille, d'analyse et de prospective du groupe Serda, spécialisé depuis plus de vingt ans, dans l'organisation de la Mémoire et du Savoir, dans les entreprises et les organisations publiques.

La vocation de serdaLAB est d'

- Analyser les marchés et les tendances dans les domaines relatifs à l'organisation de la « Mémoire et du Savoir » (Archivage, dématérialisation, information électronique professionnelle, documentation, veille, collaboratif, moteurs de recherche...) et en anticiper les conséquences sur les fonctions et métiers,
- Aider les acteurs des marchés de la Mémoire et du Savoir (éditeurs de logiciels, prestataires de services, sociétés de conseil, SSII, intégrateurs...), à comprendre les enjeux futurs et les besoins du marché, à mieux se positionner sur leurs segments, leur apporter des clés d'introduction sur de nouveaux marchés,
- Aider les professionnels de l'information-documentation à comprendre les futurs enjeux du domaine et évoluer dans leurs fonctions,
- Etre un appui stratégique et une force de proposition pour les nouvelles entreprises du domaine ou celles en repositionnement.

serdaLAB réalise des études multiclients, vendues aux acteurs et aux utilisateurs des marchés analysés, ainsi que des études sur mesure, effectuées à la demande d'un client.

Cette charte d'éthique est valable pour les études multiclients.

serdaLAB attache une grande importance à son indépendance vis-à-vis de tout acteur du marché et à l'objectivité des analyses qu'il délivre. Notre politique d'éthique se décompose en cinq parties :

- **Indépendance et objectivité**

Notre connaissance des marchés de la Mémoire et du Savoir, acquise depuis plus de vingt ans, nous permet de fournir des analyses objectives et mises en perspectives, d'identifier et de segmenter les acteurs de ces marchés. Les acteurs figurant dans nos études sont sélectionnés en fonction de leur positionnement, de leur chiffre d'affaires et de leur offre. Les plus emblématiques sont sollicités pour être interrogés. Ils sont libres de répondre ou non à nos sollicitations. Nous ne percevons aucune rémunération de la part de ces acteurs (éditeurs de logiciels, prestataires de services, SSII...) en contrepartie d'une quelconque communication dans nos études. serdaLAB remercie les acteurs interviewés en leur offrant une réduction sur le prix de l'étude ainsi qu'une synthèse.

Par ailleurs, notre volonté d'indépendance se traduit par l'absence totale de prise de participation du groupe serda dans aucune des sociétés analysées par serdaLAB.

- **Analyse basée sur une méthodologie éprouvée et la qualité des enquêtes**

Nos analyses et conclusions sont appuyées par des méthodologies d'enquête quantitative et/ou qualitative, que nous divulguons à nos clients dans les études.

La quantification des marchés est issue d'une méthodologie éprouvée d'estimation, basée sur les chiffres d'affaires réalisés par les entreprises analysées.

A l'issue de ses entretiens, serdaLAB réalise des fiches de présentation détaillées des sociétés interviewées, qui sont validées par ces dernières.

- **Confidentialité et anonymat**

Toutes les informations financières relatives à nos clients sont couvertes par un accord de confidentialité. Nous ne publions aucun chiffre d'affaires qui ne soit déjà rendu public sur www.infogreffe.fr ou tout autre site Internet fournissant des données financières sur les entreprises, dans un rapport d'activité, sur le site web de l'organisation ou dans un communiqué de presse. Nous assurons l'entière confidentialité des chiffres d'affaires spécifiques communiqués par les personnes que nous interrogeons. Nous utilisons les chiffres communiqués par les acteurs uniquement pour les agréger et pouvoir constituer la quantification d'un marché.

Par ailleurs, le traitement des réponses à nos enquêtes quantitatives et qualitatives est réalisé de manière anonyme, globale et agrégée, sauf si l'interviewé accepte explicitement la levée de cet anonymat.

serdaLAB utilise des « incentives » uniquement dans certains cas, afin de ne pas encourager la « professionnalisation » des répondants et garantir la qualité des réponses sur la base du volontariat et de l'intérêt à l'étude.

serdaLAB utilise les emails des répondants uniquement pour leur envoyer la synthèse et une réduction sur le prix de l'étude.

Les personnes sollicitées pour répondre à nos enquêtes peuvent à tout moment se désinscrire de nos emailing grâce à un lien de désabonnement.

- **Partenariats**

serdaLAB a une politique de partenariats avec des associations professionnelles, afin de recueillir leur expertise dans un domaine donné. serdaLAB n'est pas rémunéré par ces associations et assume l'entière responsabilité du contenu de ses études. Cette politique de partenariat a pour finalité un recueil d'informations le plus utile possible, via des acteurs et des experts reconnus sur le marché et s'investissant dans une association professionnelle.



Louise Guerre,
Directrice des études



Virginie Boillet,
Responsable des études