

Trophées de l'Economie Responsable

4 juillet 2012

Démarches RSE des 13 lauréats

PÔLE BONNES PRATIQUES

Marie-Madeleine CARPENTIER – 06.13.37.69.81 – mmcarpentier@reseau-alliances.org

Charlotte CALONNE – 03.20.99.46.06 – ccalonne@reseau-alliances.org

Nathaly DANEL – 03.20.99.24.36 – ndanel@reseau-alliances.org

Chris DELEPIERRE - bonnespratiques@reseau-alliances.org

Réseau Alliances

40 rue Eugène Jacquet – SP n°15 – 59708 MARCQ EN BAROEUL Cedex

Web : www.reseau-alliances.org / www.worldforum-lille.org

SOMMAIRE ET PALMARES

Les Trophées de l'Economie Responsable : la transmission par l'exemple	p 3
Le référentiel Bonnes Pratiques Réseau Alliances	p 4
☒ <u>ENTREPRISES de – de 25 SALARIÉS</u>	
• Belvas	p 9
• Cap Semences	p 21
• Keyman.....	p 29
☒ <u>ENTREPRISES entre 25 et 100 SALARIÉS</u>	
• Cocorette.....	p 43
• Groupe Altera	p 55
• Kbane.....	p 69
☒ <u>ENTREPRISES entre 100 et 500 SALARIÉS</u>	
• Baudalet	p 81
• Ferme de la Gontière.....	p 93
• Mondial Relay.....	p 103
☒ <u>ENTREPRISES de + de 500 SALARIÉS</u>	
• Arc International	p 117
• Electro Dépôt.....	p 129
• Transpole	p 137
☒ <u>TROPHEE D'HONNEUR</u>	
• Réseau Entreprendre.....	p 151

Les Trophées de l'Economie Responsable : la transmission par l'exemple

Qu'est-ce que c'est ?

Les Trophées de l'Economie Responsable récompensent chaque année les démarches d'entreprises intégrant la Responsabilité Sociétale au cœur de leur stratégie.

Qui participe ?

Réseau Alliances prime des entreprises de l'Eurorégion, de la TPE au grand groupe.

4 catégories :

- Entreprises de moins de 25 salariés
- Entreprises de 25 à 100 salariés
- Entreprises de 100 à 500 salariés
- Entreprises de plus de 500 salariés

Qu'est-ce qu'une Bonne Pratique RSE ?

Action menée volontairement et durablement par une entreprise au-delà de ses obligations légales, qui à la fois :

- contribue à la performance économique de l'entreprise,
- génère des bénéfices sociaux, environnementaux et/ou de gouvernance.

Validation de la démarche RSE de l'entreprise à partir d'un référentiel :

Réseau Alliances a élaboré un référentiel Bonnes Pratiques (en page 4) à partir des 7 questions centrales de la norme ISO 26000.

Ce référentiel permet de hiérarchiser le degré d'implication de l'entreprise dans la RSE.

Le référentiel Bonnes Pratiques pilote les 3 actions suivantes :

- L'état des lieux de la démarche RSE des entreprises et la mise en avant de leurs Bonnes Pratiques
- L'éligibilité des entreprises aux Trophées et la résonance des Trophées
- L'actualisation des Fiches Bonnes Pratiques en ligne sur notre moteur de recherche

Les 7 questions centrales du référentiel Bonnes Pratiques :

- 1. Gouvernance** : Manager son organisation avec transparence
- 2. Droits de l'Homme** : Respecter les droits essentiels de la personne
- 3. Relations et conditions de travail** : Valoriser l'Homme
- 4. Environnement** : Préserver la Planète
- 5. Bonnes Pratiques d'affaires** : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés
- 6. Consommateurs/clients** : Respecter leurs intérêts
- 7. Engagement sociétal** : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

Méthodologie

Réseau Alliances repère chaque année, plus d'une cinquantaine d'entreprises, avec l'appui d'une équipe de Conseillers Bonnes Pratiques bénévoles et d'étudiants. Un partenariat est engagé depuis 2011 avec des établissements de l'enseignement supérieur de la Région (à partir de Bac+3) pour créer une contagion « sur le terrain » des responsables d'entreprise de demain. Un travail en tandem se décline, les Conseillers Bonnes Pratiques et Réseau Alliances « parrainant » les étudiants.

Pour les entreprises dont la démarche RSE est bien avancée et répartie dans plusieurs questions centrales, un dossier complet est rédigé.

Les étapes

- Etude approfondie de la démarche à partir du référentiel Bonnes Pratiques
- Elaboration d'un dossier complet avec tableaux de bord, lors de plusieurs rendez-vous avec différents représentants de l'entreprise, pour collecter un maximum d'informations.
- Sélection des 12 Entreprises les plus avancées et les plus innovantes dans leur démarche et ayant des Bonnes Pratiques répondant à plusieurs questions centrales
- 12 dossiers synthétiques remis au jury : le Comité d'Agrément
- Le Comité d'Agrément composé d'une trentaine de personnalités civiles de la région Nord-Pas-de-Calais valide l'éligibilité des démarches d'entreprises aux Trophées de l'Economie Responsable
- Le jury délibère et vote à huis clos à l'aide d'une grille.
- Des Trophées avec mentions spéciales sont décernés par catégorie.

**Soirée de Remise des Trophées de l'Economie Responsable :
Mercredi 4 Juillet 2012 de 18h à 22h30**

REFERENTIEL BONNES PRATIQUES RESEAU ALLIANCES – WORLDFORUM LILLE
Mis à jour le 02/04/2012

Référentiel construit à partir des « sept questions centrales » retenues par la norme ISO 26 000 comme cadre de référence international de la responsabilité sociétale.

1- Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

11 - Stratégie et organisation

- 11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise
- 11.02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local
- 11.03 Concevoir des outils de mesure des performances RSE
- 11.04 Définir et diffuser des engagements RSE
- 11.05 Mettre en place un management participatif
- 11.06 Favoriser le financement des TPE et des PME
- 11.07 Favoriser le développement de l'ISR (Investissement Socialement Responsable)
- 11.08 Créer ou reconvertir l'entreprise dans une logique responsable

12 - Transparence et communication

- 12.01 Opter pour une communication responsable
- 12.02 Créer des outils de communication sur les engagements et les résultats de l'entreprise

13 - Partage de la valeur

- 13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur avec les collaborateurs
- 13.02 Inclure des critères RSE dans les systèmes de rémunération

14 – Relation avec une ou des parties prenantes

- 14.01 Coopérer avec ses parties prenantes
- 14.02 Accompagner ou sensibiliser à une démarche de développement durable

2- Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

21 – Droits de l'Homme et principes fondamentaux de l'OIT

- 21.01 Sensibiliser ses parties prenantes
- 21.02 Former son personnel à la détection des atteintes aux droits de l'Homme et aux principes fondamentaux de l'OIT
- 21.03 Remédier aux risques de non-respect

22- Diversité, égalité des chances et lutte contre les discriminations

- 22.01 Mettre en place une politique de la diversité au sein de l'entreprise
- 22.02 Lutter contre les discriminations au sein de l'entreprise et à l'embauche
- 22.03 Favoriser l'égalité des chances femmes hommes (métier, salaire, poste à responsabilité...)
- 22.04 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap
- 22.05 Favoriser l'emploi des seniors
- 22.06 Favoriser l'insertion des personnes issues des zones sensibles
- 22.07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté

3- Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

31 – Développement du capital humain

- 31.01 Accompagner des salariés à la reconversion et au reclassement
- 31.02 Mettre en place une politique d'accueil et d'intégration
- 31.03 Développer la formation et/ou la promotion

32 - Santé et sécurité au travail

- 32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques
- 32.02 Adapter les postes de travail

33 - Conditions de travail

- 33.01 Favoriser le dialogue social
- 33.02 Favoriser un meilleur équilibre vie privée / professionnelle
- 33.03 Favoriser le bien-être au travail

4- Environnement : Préserver la Planète

41 - Déchets

- 41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets
- 41.02 Eliminer ou réduire l'impact des déchets à haut risque
- 41.03 Limiter l'impact des emballages
- 41.04 Reconvertir et réutiliser des sites pollués

42 - Eco-conception

- 42.01 Passer du produit au service : Economie de la fonctionnalité
- 42.02 Eco concevoir ses produits ou services
- 42.03 Participer à un système d'écologie industrielle
- 42.04 Progresser vers une économie circulaire
- 42.05 Utiliser des produits ou services éco-conçus

43 - Energie/Gaz à Effet de Serre (GES)

- 43.01 Mettre en place des projets d'économies d'énergie et de réduction de GES
- 43.02 Etablir un bilan carbone et un suivi d'actions mesurables
- 43.03 Sensibiliser les parties prenantes pour réduire les consommations d'énergie
- 43.04 Innover dans la production d'énergies renouvelables
- 43.05 Privilégier l'utilisation d'énergies renouvelables
- 43.06 Financer les entreprises peu émettrices de GES

44 - Biodiversité et gestion durable des ressources

- 44.01 Préserver la biodiversité
- 44.02 Gérer durablement les forêts
- 44.03 Gérer durablement l'eau

45 - Bâtiment

- 45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques
- 45.02 Encourager le financement des bâtiments écologiques

46 - Transport

- 46.01 Optimiser la logistique
- 46.02 Optimiser les déplacements des collaborateurs (PDE)
- 46.03 Promouvoir la mobilité durable auprès des clients et consommateurs

5- BP d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51 - Achats responsables

- 51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs
- 51.02 Intégrer des critères de responsabilité sociétale dans la politique d'achats
- 51.03 Privilégier l'approvisionnement de proximité

52 - Lutte contre la corruption

- 52.01 Mettre en place un plan d'action

53 - Concurrence loyale

- 53.01 Respecter les règles éthiques avec ses concurrents
- 53.02 Créer des synergies avec ses concurrents

6- Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

61 - Relations client

- 61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client
- 61.02 Rendre accessible l'offre à une clientèle potentiellement exclue (handicap, isolement)

62 - Santé sécurité des consommateurs

- 62.01 Améliorer la santé et le bien être par ses produits ou services
- 62.02 Sensibiliser aux risques et éduquer à la santé

63 - Accès services essentiels

- 63.01 Répondre aux besoins alimentaires de base
- 63.02 Favoriser l'accès à l'eau
- 63.03 Favoriser l'accès au logement
- 63.04 Lutter contre la précarité énergétique
- 63.05 Favoriser l'accès aux services de banque et d'assurance
- 63.06 Favoriser l'accès à la communication et à l'information
- 63.07 Contribuer à l'amélioration de l'accès aux services de santé

64 - Pédagogie

- 64.01 Sensibiliser les clients à la RSE
- 64.02 Préconiser des produits ou services responsables
- 64.03 Former les personnes à faible revenu à la gestion des finances

7- Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté
--

71 - Ancrage territorial

- 71.01 Dynamiser un bassin d'emploi (proximité, insertion, prévention de la violence...)
- 71.02 Développer des Partenariats Publics/Privés
- 71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...
- 71.04 Soutenir et développer l'économie locale

72 - Education

- 72.01 Sensibiliser les jeunes à la RSE
- 72.02 Créer des liens avec les jeunes et les écoles
- 72.03 Participer à la revalorisation d'un métier

73 – Transmission de compétences et technologies

- 73.01 Contribuer à des projets de développement
- 73.02 Apporter ses savoirs faire à la communauté

74 - Investissement sociétal

- 74.01 Développer la finance solidaire
- 74.02 Développer la micro finance
- 74.03 Développer l'entrepreneuriat social
- 74.04 Soutenir des projets d'aide au développement

ENTREPRISES DE MOINS DE 25 SALARIÉS

Belvas
Cap Semences
Keyman

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 10 Avril 2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **Belvas**

Statut : SPRL → Société Privée à Responsabilité Limitée

C.A. exercice 2011 : 2,15 Millions d'euros

Effectifs : **21 personnes**

Coordonnées : **7, Chemin du Fundus**
7822 Ghislenghien - Belgique

Téléphone : +32 68 33 77 46

Site Internet : www.belvas.be

Date création de l'entreprise : 26 juillet 2000 - reprise en 2005 et changement de nom

Secteur d'activité : Chocolaterie

Rapport RSE : non

Diverses chartes : Charte environnementale (février 2012)

Certifications reconnues

- Max Havelaar (Fairtrade, garantie Commerce Equitable)
- Label Bio (Certisys Belgium)
- BRC Level B, (*British Retail Consortium - Consortium des Distributeurs Britanniques*)
→ Certification pour la sécurité alimentaire
- EMAS (*Eco Management and Audit Scheme*) depuis 2011 (rapport en ligne)

Bilan carbone : oui en 2010

Prix et nominations :

- Best new food product - Natural products show - London 2006
- ITQI Award (*International Taste and Quality Institute*) - Bruxelles 2007
- Quality Food Awards, category Fairtrade products - London 2008
- Prix du jury à l'Entreprise Ecologique de l'année - Trends Nov 2011
- EMAS Award – catégorie micro entreprise - Europe Nov 2011

Personne(s) rencontrée(s) :

Thierry NOESEN, Managing Director, Thierry.Noesen@Belvas.be

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

En 2005, Thierry Noesen rachète une petite chocolaterie artisanale située dans le Tournaisis. Alors que l'entreprise est en difficulté financière, Mr Noesen parvient à conserver les effectifs et les lignes de production. Aussi il participe à la création d'emploi dans la région, choisit d'embaucher des chômeurs de longue durée ainsi que des travailleurs en situation de handicap.

Déjà convaincu par l'importance des enjeux environnementaux et sociaux dans la sphère économique, le directeur et son équipe donnent à Belvas, dès sa reprise, un nouveau souffle en orientant la stratégie de l'entreprise à 100 % vers **le commerce équitable**.

Son défi: prouver au monde entier que les produits issus du commerce équitable sont aussi bons sur le plan gustatif qu'ils le sont sur le plan humain, pour les petits producteurs.

Belvas obtient la certification Max Havelaar (label Fairtrade), qui garantit la production et la commercialisation des ingrédients en conformité avec les standards internationaux du commerce équitable.

En 2007, alors que la société a multiplié son chiffre d'affaires par deux depuis la reprise, elle poursuit son développement en se tournant vers **le marché de l'agriculture biologique**. Aujourd'hui toutes les matières premières sont certifiées bio et contrôlées en permanence.

L'usine déménage en 2009 à Ghislenghien, Belvas y voit alors une opportunité pour développer sa démarche environnementale, en pleine cohérence avec les valeurs et les idéaux de l'entreprise.

Elle s'inscrit progressivement dans un **système de management environnemental** (SME) ayant pour objectif une amélioration continue des pratiques écologiques de l'entreprise.

En 2011, Belvas obtient la certification EMAS, le système volontaire mis en place par la Commission Européenne pour inciter les entreprises à s'améliorer continuellement sur le plan environnemental.

Dans ce contexte, nombreuses actions sont mises en place : recyclage des matières premières en bio méthanisation, utilisation de matières recyclées et recyclables, installation de panneaux photovoltaïques, système de récupération de chaleur, covoiturage...

En 2011, Belvas est proclamée micro entreprise la plus écologique d'Europe.

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

En recherche perpétuelle d'amélioration à tous les niveaux de l'entreprise, Belvas se fixe plusieurs objectifs :

- Continuer à pérenniser son activité et trouver des opportunités de marché, en cohérence avec les valeurs de l'entreprise : accentuer la recherche et le développement de nouveaux produits Bio, essentiels pour le respect de l'environnement et la santé des consommateurs.
- S'investir d'avantage dans le commerce équitable : développer son propre chocolat de couverture, en se rapprochant des petits producteurs de matières premières : (sélection à la source, amélioration de la qualité des produits, création de nouveaux produits semi-finis).
- Etre une entreprise "propre" et contribuer à son échelle aux grands défis écologiques, au-delà même des obligations légales : faire de son site un modèle de fonctionnement en terme énergétique, et devenir aussi autonome que possible en énergie.
- Sensibiliser l'ensemble de ses parties prenantes à sa démarche 100 % Responsable : communiquer sur ses bonnes pratiques pour mieux les propager.

Pour Belvas, l'exigence est double : c'est à la fois en tant que chocolatier belge et première chocolaterie 100% « bio & équitable », qu'elle se doit de commercialiser des produits de grande qualité et d'être exemplaire sur le plan social et environnemental.

Le souhait probablement le plus cher de Belvas serait d'être leader dans l'industrie du chocolat, en prouvant qu'*écologie va de paire avec économie*.

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence
11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise 11.08 Créer ou reconverter l'entreprise dans une logique responsable - La chocolaterie Devas, en difficulté financière, est reprise en 2005 sous le nom de Belvas, afin de sauver l'entreprise et les salariés. Immédiatement, Belvas fait le choix du commerce équitable à 100% et l'intègre dans sa stratégie à long terme. Par la suite, Belvas poursuit sa stratégie en passant au 100% bio. - Mise en place en 2010 d'un SME (Système de Management Environnemental) - Belvas est la première chocolaterie du nord de l'Europe à avoir obtenu la certification EMAS. (règlement créé par la Commission Européenne pour cadrer des démarches volontaires d'éco Management.) - L'équipe de management est constituée de personnes qui ont quitté des postes plus rémunérateurs pour rejoindre les valeurs de l'entreprise Belvas et contribuer à la promotion du commerce équitable.
11.02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local 1. Belvas est passé en 4 ans de 2 emplois à 21 emplois. La plupart sont des personnes de la région (création d'emplois et donc de revenus diffusés dans la région 700.000 euros en 2011). 2. Grâce au commerce équitable, Belvas stimule aussi l'emploi « là-bas » (Amérique du Sud, Côte d'Ivoire, Madagascar, Sri Lanka) qui sont auditées par FLO (Fairtrade Labelling Organizations) pour leur fonctionnement dans le respect du bien-être humain.
11.04 Définir et diffuser une ou des charte(s) - La Charte Environnementale écrite en 2009 est diffusée sur le site web de Belvas. - Certificat équitable (Max Havelaar depuis 2005 et Transfair USA) - Certificat bio (Certisys Belgium)
11.05 Mettre en place un management participatif Les décisions importantes sont prises de manière collégiale par le comité de direction (4 personnes). Pour les décisions entre actionnaires, le principe est une personne = une voix, sans tenir compte du nombre de parts.
11.06 Favoriser le financement des TPE et PME Principe de base du cahier des charges Max Havelaar : Belvas se fournit exclusivement auprès de coopératives labellisées pérennisant ainsi l'activité d'une multitude de petits producteurs.
12.01 Opter pour une communication responsable 1. Belvas organise des réunions internes, ouvriers/chocolatiers, pour fédérer les salariés. 2. Une réunion annuelle de tout le personnel est organisée en début d'année pour présenter les résultats obtenus (quantitatifs et qualitatifs), les objectifs pour l'année d'après et les projets à venir.
13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur avec les collaborateurs L'intégralité du cash flow généré par l'activité est ré-investi dans l'entreprise.
14.01 Coopérer avec ses parties prenantes La norme EMAS intègre une coopération avec toutes les parties prenantes. - Le responsable production embauché en Juillet 2011 a pour objectif de sensibiliser et d'expliquer aux employés la démarche environnementale (tri écologique, consommation d'énergie, propreté des espaces de travail) et produit des rapports sur les progrès réalisés.

14.02 Accompagner ou sensibiliser à une démarche de développement durable

- Belvas se fournit uniquement chez des fournisseurs de matières premières équitables certifiés. Il incite les fournisseurs non certifiés à modifier leurs achats ou processus pour pouvoir traiter avec eux.
- plaquettes d'information (l'entreprise, ses produits et la norme EMAS) insérées dans les ballotins de chocolat.
- sensibilisation dans les salons professionnels, conférences spécifiques sur le thème de l'écologie et de l'Équitable auprès d'entrepreneurs de la région (3 fois/an).
- conférence de presse + visite d'usine + cession d'information sur les démarches environnementales réalisées pour ses parties prenantes (agence de développement et d'aménagement du territoire, Université, responsables politiques).
- invitation du parti écologiste de Wallonie pour un travail de réflexion sur l'amélioration de certaines normes écologiques et des comportements environnementaux. (mai 2011).
- couverture médiatique : 3 reportages sur chaîne locales et 2 sur chaînes nationales.

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

21.01 Sensibiliser ses parties prenantes

Thierry Noesen est administrateur de l'association Choprabisco, la fédération des chocolatiers belges. (Investissement de +/- 5 jours par an). Il fait partie du groupe de travail « sustainability » qui réfléchit et fait des propositions pour favoriser un environnement de travail sain et sûr dans les plantations de cacao.

21.03 Remédier aux risques de non-respect

Garantie par la certification Max Havelaar qui inclut des audits sur place dans les plantations.

22.04 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

Bien que la législation belge n'impose pas de quotas à ce niveau, l'entreprise emploie à temps plein 4 personnes de l'ETA Enghien (ESAT en France) et sous-traite une partie de l'emballage à ce même ETA.

22.05 Favoriser l'emploi des seniors

La nouvelle responsable qualité engagée en février 2012 en CDI a plus de 50 ans.

22.07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté

Les 10 ouvriers engagés depuis deux ans (sur un total de 11 ouvriers) ainsi que 2 employés sur 6 sont des anciens chômeurs longue durée, d'abord engagés en CDD, aujourd'hui en CDI.

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

31.01 Accompagner des salariés à la reconversion et au reclassement

Lors de la reprise en 2005, Belvas se sépare de ses 2 magasins et les vend à l'un de ses employés. L'entreprise décide de l'accompagner dans cette reprise en lui vendant les chocolats à prix coûtant.

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques

Il n'y a pas de réglementation obligatoire sur la formation en Belgique, mais un plan de formation important est mis en place.

- formation pour tout le personnel réalisée sur la gestion des déchets, avec identification des filières de tri et de la nature des déchets à jeter dans les filières.
- Formations pour l'utilisation des machines.
- Formation hygiène et sécurité.

32.02 Adapter les postes de travail

- Une nouvelle salle d'emballage est en construction, dans laquelle la ligne d'emballage sera placée sous une arrivée de lumière du jour.
- L'entreprise favorise les variations de poste sur les tâches répétitives en cours de journée.

33.01 Favoriser le dialogue social

La porte du bureau de direction est toujours ouverte et contact journalier avec tous les ouvriers/chocolatiers.

33.02 Favoriser un meilleur équilibre vie privée/professionnelle

- Aménagement des horaires : malgré les inconvénients en production, Belvas permet au chocolatier en chef d'arriver plus tard pour déposer sa fille à l'école le matin.
- Un jeune papa travaille en télétravail partiel.

4) Environnement : Préserver la Planète

41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets.

- Dans le cadre de la certification EMAS, mise en place de procédures pour une gestion des déchets très poussée en 3 étapes : enregistrement détaillé des déchets, plans de réduction, tri des déchets en 9 classes, dont la filière « organique » implantée récemment (résidus de chocolat valorisés en bio méthanisation). Le responsable de production veille à la mise en place et au maintien des bonnes procédures de tri.
- Projet de mise en place au sein de la fédération d'une collecte nationale de déchets organiques pour la méthanisation (13 chocolatiers déjà volontaires).
- Mise en place d'une nouvelle procédure demandant aux fournisseurs de n'utiliser que du plastique recyclable.

41.03 Limiter l'impact des emballages.

- Les emballages sont tous certifiés FSC (*Forest Stewardship Council, éco label assurant la gestion durable des forêts*), à quelques exceptions près liées aux exigences du client.
- Belvas doit répondre à une grande diversité d'emballages à l'international et veille toujours à ce que les formats ne soient pas inutilement grands.

42.05 Utiliser des produits ou services éco-conçus.

- Toutes les matières premières sont certifiées Bio. 2 audits/an minimum réalisés par Certisys Belgium.
- En général, Belvas fait le choix dès qu'elle le peut de produits recyclables (papiers, encre végétale...).
- Remplacement des vestes visiteurs en plastique par des vestes en polyéthylène recyclables.

43.01 Mettre en place des projets d'économies d'énergie et de réduction de GES.

- Réorganisation de la production afin de compartimenter les processus de fabrication, en tenant compte des températures requises pour chaque processus et ainsi réduire l'énergie dépensée pour réchauffer / refroidir. (dés 2005)
- Investissement dans une machine de moulage unique pour la fabrication de la coquille et du fourrage du chocolat, sans processus de refroidissement : Réduction de 40% d'énergie.
- Remplacement d'une chaudière surdimensionnée par une chaudière plus adaptée et installation d'un lave vaisselle industriel pour le nettoyage des bacs alimentaires.

43.02 Etablir un bilan carbone et un suivi d'actions mesurables.

- Réalisation d'un bilan carbone en 2010, en préliminaire de l'analyse et de la certification EMAS.
- Une révision du bilan carbone est en préparation.

43.04 Innover dans la production d'énergies renouvelables.

43.05 Privilégier l'utilisation d'énergies renouvelables.

1. Mise en place depuis mai 2011 d'un parc de panneaux photovoltaïques sur 1500 m², produisant 60% de la consommation de l'entreprise.
2. Mise en place d'un système unique de récupération de chaleur depuis le système d'air conditionné, grâce auquel l'eau est chauffée pour fondre le chocolat en production. (30% d'économie d'énergie).
3. Signature d'un contrat fournisseur d'énergie verte.

43.03 Sensibiliser les parties prenantes pour réduire les consommations d'énergie.

- Affichage sur écran à l'entrée de l'entreprise de la quantité d'énergie solaire récupérée ainsi que l'énergie économisée.
- Le rapport mensuel de Management présenté à l'ensemble du personnel comprend 3 parties : performances commerciales, productivité et performances écologiques.

44.03 Gérer durablement l'eau.

La consommation d'eau est relativement faible dans la fabrication de chocolats. Les eaux usées sont testées 2 fois par an et ne contiennent aucune substance chimique. Grâce à son action de lobbying auprès des instances politiques, Belvas a obtenu la connexion de leur évacuation des eaux usées à une centrale d'épuration d'eau.

45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques.

L'extension de la partie production est un Bâtiment Basse Consommation (parois très isolantes)

46.01 Optimiser la logistique.

- Belvas encourage ses clients à optimiser au maximum le transport des marchandises par l'optimisation des palettisations (empilage de palettes par exemple).

46.02 Optimiser les déplacements des collaborateurs (PDE).

Le covoiturage est organisé dans la mesure du possible, et Belvas paye à M. Lovens son abonnement Cambio (auto-partage) → belvas passe de 3 à 1 voiture utilisée/ jour.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs.

Une relation durable avec les fournisseurs est implicite dans la production Bio. En effet, dans beaucoup de cas, les fournisseurs « deviennent bio » ou développent des produits à leur demande. Belvas veille bien sûr au fait que leur effort soit amorti sur une longue collaboration.

51.02 Intégrer des critères de responsabilité sociétale dans la politique d'achats.

- Chacun des fournisseurs est évalué chaque année, et des questions sur leur politique écologique y sont intégrées.
- Intégration de critères environnementaux dans la procédure d'achat : Carton FSC, utilisation de matières recyclées et recyclables, fournisseurs de proximité dans la mesure du possible.
- Tous les produits sont fabriqués avec des Matières Premières issues à 100 % du Commerce équitable et de l'agriculture biologique.

53.02 Créer des synergies avec ses concurrents.

Thierry Noesen souhaite la propagation de l'équitable et du respect de l'environnement. Il autorise d'autres chocolatiers à venir visiter son usine (pour qu'ils s'inspirent des innovations écologiques mises en place). Aussi, il transmet le nom de ses fournisseurs bio et commerce équitable (difficiles à trouver) à d'autres chocolatiers concurrents.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts
<p>61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client</p> <p>Belvas cherche à imposer le chocolat équitable à ses clients américains sans leur faire payer la différence de prix. Il réduit sa marge afin de leur vendre avec un surcoût de seulement 15%.</p>
<p>62.01 Améliorer la santé et le bien-être par ses produits ou services</p> <p>1. Un chocolat est développé pour les diabétiques (la Stévia). 2. Toutes les matières premières utilisées dans la fabrication des chocolats sont bio.</p>
7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté
<p>71.01 Dynamiser un bassin d'emploi (proximité, insertion, prévention de la violence...)</p> <p>Belvas a engagé 12 chômeurs au cours des 3 dernières années. 11 d'entre eux émanent de la région (sur 22 personnes en service en 2011)</p>
<p>71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires locales</p> <p>Belvas sollicite des associations (scouts...) pour l'emballage de leurs produits en période d'intense activité.</p>
<p>72.02 Créer des liens avec les jeunes et les écoles</p> <p>Mise en place d'un programme de sensibilisation des jeunes à l'écologie en collaboration avec des écoles de la région. Belvas utilise l'attrait de la chocolaterie pour organiser des visites dirigées sur les thèmes de l'écologie, préalablement préparées par les professeurs. (10 écoles actuellement en partenariat avec un objectif de 20 écoles à terme)– Belvas étend le concept en formant une personne responsable de ce projet.</p>
<p>72.03 Participer à la revalorisation d'un métier</p> <p>Engagement et actions concrètes au sein de la fédération des chocolatiers de Belgique.</p>

IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

1 personne embauchée en QSE (Qualité, Sécurité, Environnement)
5 réunions/formations avec le personnel

Matériels :

396 Panneaux solaires, capacité 80 Kwc
Affichage production d'énergie à l'accueil,
Système de récupération de chaleur

Financiers :

Panneaux, 312.000 euro
Récupération de chaleur : 13.000 euro
Autres investissements écologiques : 30.000 euro
Coût des formations ; 3000 euro

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

- La volonté, les convictions fortes et l'implication du dirigeant Thierry NOESEN et de son équipe.
- l'implication et la formation du personnel dans la démarche environnementale.
- La recherche et l'innovation pour le développement de nouveaux produits et de nouvelles parts de marché.
- Les aides publiques : aide pour la recherche, pour l'implantation à Ghislenghien et pour les panneaux solaires.

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

- o **Indicateurs de performance économique**

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	2 172 887.75 €
Chiffre d'affaires HT	2010	1 532 663.96 €
Chiffre d'affaires HT	2009	1 351 284.38 €
Résultat net avant impôt	2011	19 000 €
Gains réalisés grâce à la RSE (financiers ou non financiers*) :		
- performances écologiques : Dépense d'énergie en baisse alors que la production a augmenté. Autonomie en énergie d'environ 60%.		
- performances économiques : CA en augmentation permanente (+60% entre 2009 et 2011)		
- Notoriété et crédibilité: certifications et nominations, première chocolaterie écologique d'Europe 100% équitable & Bio		
- Performances sociales : création d'emplois (+15 personnes en 3 ans), motivation des salariés, bien être dans l'entreprise. Attrait d'excellents collaborateurs jeunes et motivés.		

VII- BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- o **Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche**

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu
Salariés	Environnement
Fournisseurs	Respect des conditions de travail des petits producteurs des pays concernés
Clients	Produits responsables et cohérents : sains et équitables
Environnement	Diminution globale de l'impact sur l'environnement

VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

○ REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	2	7	12	4	3	9	6	10	21
Dont CDI	2	7	11	2	3	8	4	10	19
Dont CDD			1	2		1	2	0	2

○ EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	3	4	5

Pas de réglementation en Belgique

○ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2009	2010	2011
Effectif des CDI de moins de 25 ans	1	4	6

○ FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE

	2009	2010	2011
Turn Over*			3/15
Taux de fréquence des accidents du travail (=nb d'accidents du travail)			2
Taux de gravité des accidents du travail (= nb de jours d'arrêt de travail)			0

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION

	2009	2010
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	0.08	0.01

○ REMUNERATION

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En dessous	Egale	Au dessus
Cadres		X	
Maîtrise		X	
Employés / Ouvriers		X	

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*		X
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?		X
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?	X	

→ **ENVIRONNEMENT**

○ **GESTION DES DECHETS**

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	Organiques	oui			1,7	100	2,2	100
Emballage	Papier-carton	oui			7,1	100	8,39	100
Services généraux	Tout-venant	oui			56		51,9	

○ RESSOURCES NATURELLES

			Evolution					
			2009		2010		2011	
	Oui / Non	Mesures Oui/Non	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant
Consommation d'eau								
Eau potable	Oui	Oui			Nouvelle installation		268	3m3/t
Consommation d'énergie								
Electricité	oui	oui			165300 kwh	2467 kwh/Tonne	90400 kwh	1004 Kwh/Tonne
Gaz	oui	non			2 m ³		-	
Energies renouvelables	oui	oui				-	44128kwh	490 KWh/T
Emissions de Gaz à Effet de Serre								
Principales matières premières consommées, précisez lesquelles :								
Chocolat noir bio fairtrade	oui				19,9		38.7	
Chocolat lait bio fairtrade	oui				15.7		19.5	
Praliné noisette bio fairtrade	oui				14.4		17.7	

Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement en Entreprise (PDE)? Non

Propos recueillis auprès de
Thierry NOESEN, Managing Director

Par **Axelle DE KERMATON** et **Alexandre RUTECKI**,
Conseillers Rédacteurs
Accompagnés de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
Responsable Pôle Bonnes Pratiques

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 10/04/2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **CAP SEMENCES**

Statut : SARL

C.A. : 1 M€ (2011)

Effectifs : **4 CDI + 8 saisonniers**

Coordonnées : **173, rue de Théroouanne**
62500 SAINT OMER

Téléphone : 03.21.93.22.10

Site Internet : www.capsemences.com

Date création de l'entreprise : en 2005 Rachats de Pouchain (ST Omer 62) et de Bourdon (St Pol sur Ternoise 62) devenues en 2007 Cap Semences

Secteur d'activité : Aide à l'autoproduction de semences à la ferme
(Triage, traitement, conditionnement des semences avec une station mobile)

Rapport RSE : non

Charte des Trieurs de France « TFF » depuis 2005 : Charte de BP élaborée avec les fournisseurs : 250 points de contrôles audités chaque année avec évaluation de la démarche de progrès

Certifications reconnues :

En cours de Certification Collective ISO 14001 avec EDT* perspectives Nord -Pas de Calais certification prévue en 2013

Bilan carbone : non

Prix et nominations : non

Personne(s) rencontrée(s) :

Sylvain DUCROQUET, Gérant, sylvain.ducroquet@orange.fr

Partenaires : Coopérative des Trieurs de France- EDT* perspectives (entrepreneurs des territoires du NPDC) – Maison Debarge, négoce de PDT- BPS appro : Distributeur de semences fouragères

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

Cap Semences est une Très Petite Entreprise de 4 salariés et 8 saisonniers 3 mois par an, répartis sur 2 sites. Cap Semences est le résultat de la fusion de 2 TPE Pouchain (St Omer) et Bourdon (St Pol) reprises en 2005.

Cap Semences est « trieur de semences ». Il se rend dans les exploitations agricoles avec 5 stations mobiles, véritables mini-usines embarquées qui vont trier, nettoyer, calibrer et traiter les graines issues de la dernière récolte de l'été, prêtes à être ressemées à l'automne. L'entreprise aide 2000 agriculteurs du Nord Pas de Calais et Picardie à autoproduire leurs semences. Ses clients sont producteurs de céréales ou d'oléo-protéagineux : blé, féverole, colza, pois.

Cap Semences permet à l'agriculteur de semer sur le même terroir les fruits de la récolte passée comme alternative à l'achat de semences. C'est ce que l'on appelle « les semences à la ferme » qui représentent 50% de la production française et européenne en céréales (200.000 exploitations en France).

Cap Semences est le leader dans le Nord Pas de Calais. Il réalise 1 million d'euros de chiffre d'affaires par an (en réalité sur 3 mois entre la récolte et les nouveaux semis).

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

Les enjeux :

La France est le 2ème marché mondial en matière de semences.

Les agriculteurs en sont les utilisateurs.

→Maintenir une indépendance par l'auto-production de semences de ferme tout en permettant aux semenciers d'être justement rémunérés de leurs efforts de recherche sur les variétés qu'ils fournissent

→Faire du durcissement de la réglementation (suite au Grenelle) une opportunité de changement des pratiques (ISO14001, formation des hommes, investissements machines sécurisées)

Objectifs économiques et environnementaux :

- Rendre un service à l'agriculteur par la fourniture d'équipements de triage modernes et performants
- Permettre aux opérateurs de travailler avec des machines sécurisées pour améliorer le confort de travail
- Maintenir une pratique et des entreprises artisanales en région, alternative à la délocalisation de l'industrie dans certaines espèces.
- Préserver l'environnement, en adaptant l'utilisation des produits phytopharmaceutiques aux besoins des parcelles (à la carte) permettant de réduire leurs utilisations
- Préserver une liberté de choix dans la fourniture des semences (entre industrie et semences de ferme)

Objectifs sociaux :

- Fidéliser un personnel saisonnier formé et lui procurer du travail toute l'année
- Maintenir en activité les entreprises inscrites dans la ruralité par la mutualisation (afectio societatis)
- Permettre l'échange de compétences entre les entreprises présentes en vue de projets communs

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000. (document en PJ)

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence
11-02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local 11-08 Créer ou reconvertir l'entreprise dans une logique responsable - 2005 Rachats de 2 entreprises à St Omer et à St Pol sur Ternoise avec reprise des cédants devenus salariés et du personnel. - 2006 Mutualisation des moyens avec 2 autres entreprises pour permettre aux saisonniers d'avoir le statut CDI : Le gérant de Cap Semences fait venir dans ses locaux un négociant exportateur de pommes de terre et un distributeur de semences fourragères. Les 3 entreprises partagent les locaux et aussi les collaborateurs. ->Cap Semences : 1 gérant + 3 salariés + 8 saisonniers Pour les 3 entreprises : 8 personnes à temps plein à Saint Omer - 2011 création d'AB cap Plants en partenariat avec ABCDE environnement à Nancy (54) partageant les mêmes valeurs - 2012 Rachat des locaux par 2 des 3 entreprises qui deviennent « Espace Agriter » avec création de nouvelles sociétés
13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur avec les collaborateurs - Bilan annuel avec le personnel où sont définies les missions et la rémunération de chacun, formalisé dans un document consensuel - 13è mois + Primes - 2012 - 2013 Mise en place d'un Plan d'Epargne d'Entreprise suite à la fin de l'amortissement de la reprise (2005-2012)
2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne
22.07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté Accompagnement d'un jeune à se ré-insérer dans la vie active : pérennisation en CDI dans le cadre d'un contrat POE (Préparation Opérationnelle à l'Emploi) signé avec Pôle Emploi, l'Ecole de Conduite ECF de Saint Omer et Cap Semences
22.05 Favoriser l'emploi des seniors Dans le cadre du cumul emploi-retraite, maintien d'un saisonnier senior
3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme
33.01 Favoriser le dialogue social Travail avec un cabinet d'audit social en 2011 Pour les 4 collaborateurs, Bilan individuel de personnalité d'une journée sur la communication de groupe pour apprendre à mieux se connaître, mieux travailler ensemble.
31.03 Développer la formation 32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques 33.03 Favoriser le bien-être au travail Formation Permis Super Lourd avec l'ECF et Agefos Formations Sécurité, Premiers Secours et Incendie dans le cadre de la certification Iso 14001 Adaptation des horaires en fonction des activités de chacun, dans le cadre des missions définies ensemble lors du bilan annuel - Autonomie et marge de manœuvres

4) Environnement : Préserver la Planète

42.02 Eco concevoir ses produits services

- Permettre à l'opérateur responsable de la station mobile de semence, d'appliquer en toute sécurité les produits phyto autour de la semence

2007 : 1ère machine injection directe de produits phytopharmaceutiques gérée par automate

2010 : 2ème machine gros volume en traitement sécurisé

Résultats :

2011 70% des semences gérées par ce process et 100% en 2013

→ Seul opérateur en France à avoir des camions bâchés pour sécuriser le travail à l'extérieur : travail en milieu sec en cas de pluie

42.04 Progresser vers une économie circulaire

44.01 Préserver la biodiversité

- Permettre à l'agriculteur de semer ses propres récoltes : passer du « grain à la graine » :

- Cap Semences permet à l'agriculteur de semer sur le même terroir les fruits de la récolte passée plutôt que d'acheter chaque année les graines à l'industrie semencière.
- Le procédé de Cap Semences permet d'utiliser des produits phytopharmaceutiques ciblés et modulés selon les besoins spécifiques propres à chaque parcelle. Résultat : Economie de 60 % d'insecticides en France comparée à des semences du commerce pré-traitées. (Préconisation de réduction de 50% de pesticide en France Eco-phyto à l'horizon 2018).

L'autoproduction de semences, avec l'aide d'un prestataire, permet à l'agriculteur de semer les variétés de son choix et de préserver ainsi des variétés et des espèces à la ferme que l'on ne trouve plus dans le commerce (biodiversité).

46.01 Optimiser la logistique

Les semences sont traitées sur le lieu d'utilisation d'où une économie conséquente de transport et une traçabilité assurée.

41.02 Eliminer ou réduire l'impact des déchets à haut risque

41.03 Limiter l'impact des emballages

100% des emballages vides sont recyclés (Triadis)

100% des produits périmés sont recyclés (Axe Environnement)

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

51.02 Intégrer des critères de responsabilité sociétale dans la politique d'achats

Adhésion à la Charte des Trieurs de France « TFF » depuis 2005 : Charte de Bonnes Pratiques élaborée avec les fournisseurs de l'agrochimie : 250 points de contrôles (6 thèmes : stockage, gestion des déchets, Sécurité des opérateurs ...) audités chaque année avec évaluation de la démarche de progrès

53.01 respecter les règles éthiques avec ses concurrents

Cap semences milite pour le droit de l'agriculteur d'utiliser ses semences et le droit du semencier d'être rémunéré pour son travail de recherche et de fourniture de la semence « mère »

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client

Communications mailings(1 à 2/an) et articles presse sur leurs droits à l'autoproduction et sur tous les avantages : économie financière et forte diminution de l'impact environnemental
Base de 2000 agriculteurs –clients occasionnels ou permanents (départements 59-62-80)

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

72. 03 Participer à la valorisation d'un métier

73.02 Apporter ses savoirs faire à la Communauté

Sylvain DUCROQUET défend sa profession et assume des responsabilités syndicales : il est président de 2 syndicats nationaux :

- la Coordination Nationale pour la Défense Des Semences de Ferme (CNDSF)
- le Syndicat des Trieurs A Façon de France (STAFF)

Ces syndicats défendent une pratique moderne mais séculaire en agriculture : la réutilisation de ses propres semences. Les agriculteurs doivent conserver la liberté de choix de leurs semences par l'autoproduction.

- Depuis le 15 décembre 2010, Sylvain DUCROQUET a été à l'initiative de la création d'un syndicat européen des trieurs de semences à Bruxelles : L'European Mobile Seed Association (EMSA) dont il assume la vice présidence. Syndicat qui a pour but de participer aux décisions de l'Union européenne sur la question des semences et de fédérer l'ensemble des acteurs de l'autoproduction de semences à la ferme.

- Membre du Conseil d'Administration de la Coopérative des Trieurs de France regroupant 25 entreprises

- Adhérent à l'association EDT perspectives (15 entrepreneurs des territoires du NPDC) en marche vers une certification collective iso 14001 avec mutualisation des coûts

IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

Mise en place de contrats intermittents partagés entre les structures

Matériels et financiers :

Aménagement des stations mobiles sécurisées

2007 : 70 000€

2010 : 200 000€

2011 : 50 000€

Communications mailings et articles presse sur leurs droits à l'autoproduction et sur tous les avantages : 5 à 10 000€ par an

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

- Très forte proximité avec le client agriculteur par la défense de ses intérêts et la fourniture d'un service sur-mesure

- Très forte implication des hommes par la responsabilité et l'autonomie et la juste rémunération de leurs efforts

- Un partenariat constructif avec les firmes phytosanitaires sur la mise en place de Bonnes Pratiques pour sécuriser l'application des produits

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

- Indicateurs de performance économique

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	1 066 000 €
Chiffre d'affaires HT	2010	1 064 500 €
Chiffre d'affaires HT	2009	803 000 €
Résultat net avant impôt	2011	57 000 €
Gains réalisés grâce à la RSE (financiers ou non financiers*) : Partage des coûts salariaux		30 000 €

VII - BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu	Résultats*
Actionnaires	Sécurisation de la pérennité de l'entreprise par la fidélité des collaborateurs et des clients	Valorisation de l'entreprise CA x 2 en 5 ans résultat courant avant impôt : RCAI x 4 sur la période
Salariés	Reconnaissance humaine et financière	Primes, autonomie forte
Fournisseurs	Garantie de travail avec une entreprise qui sécurise l'application de leurs produits	Sécurité
Clients	Confient leurs approvisionnements à une entreprise qui les aide à gagner de l'argent et à diminuer l'impact sur l'Environnement	Economie financières de 30 à 50 % de leur coût semences
Environnement	Diminution de l'impact Phyto et biodiversité	Economie de 60% des insecticides
Cité	Implication syndicale et professionnelle forte	

VII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

- REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif CDI au 31 décembre		1	1	1	1	1	1	2	2
Dont CDD				6	8	8	6	8	8
Gérant				1	1	1	1	1	1
Cadre				1	1	1	1	1	1

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

- EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

Pas d'obligation car Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total
Effectif de Cap Semences : 4

○ **EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs	40	35	33
Effectif des CDI de moins de 25 ans			2
Effectif des CDI de plus de 50 ans*			0

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE**

	2009	2010	2011
Taux de fréquence des accidents du travail (=nb d'accidents du travail)	0	0	0
Taux de gravité des accidents du travail (= nb de jours d'arrêt de travail)	0	0	0
Taux d'absentéisme maladie	0	0	0

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année			1

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité ?			
	En dessous	Egale	Au-dessus
Cadres		x	
Employés / Ouvriers			x
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?	1 à 2		

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?		X
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	X	
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	2012 – 2013	

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?	Oui	
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?	Oui	
Si oui, quel est le taux de participation ?	Tous	

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		X
- des délégués syndicaux ?*		X
- des délégués du personnel ?**		X
- un Comité d'Entreprise ?		X
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?		x

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

→ **ENVIRONNEMENT**

○ **GESTION DES DECHETS**

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total	% recyclé ou valorisé	Nb total	% recyclé ou valorisé	Nb total	% recyclé ou valorisé
Emballage	Emballages vides	oui	500 kg	100 %	500 kg	100 %	500 kg	100 %
Emballage	Palettes	oui	10		10		10	
Produits périmés					200 litres	100%	200 litres	100 %

○ **RESSOURCES NATURELLES**

			Evolution					
			2009		2010		2011	
	Oui / Non	Mesures Oui/Non	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant
Consommation d'eau								
Eau potable	Oui	Non						
Eau pluie	Oui	Non						

Propos recueillis auprès de **Sylvain DUCROQUET**,
Gérant Cap Semences

Par **Christiane DUTILLEUL**, Conseillère Rédactrice
Accompagnée de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
Responsable Pôle Bonnes Pratiques

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 10/04/2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **Keyman**

Statut : SARL

C.A. (2011) : 1.626.566 €

Effectifs : **18 salariés**

Coordonnées : **21, boulevard du Général Leclerc**
59100 ROUBAIX

Téléphone : 03 28 04 65 80

Site Internet: www.keyman.fr

Date création de l'entreprise : 2004

Secteur d'activité : conseil en recrutement

Rapport RSE : non

Diverses chartes :

Charte d'engagements auprès des clients écrite par les collaborateurs en 2007
(annexe 1)

Prix et nominations : non

Bilan carbone : non

Bilan Gaz à Effet de Serre* : non

* Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Personnes rencontrées :

Antoine PERRUCHOT, Consultant Associé, aperruchot@keyman.fr

Maxime DESEUR, Chargé de recrutement, mdeseur@keyman.fr

Dorothée LEYDIER, Consultante, dleydier@keyman.fr

Partenaires :

Ecole de la 2^{ème} chance, Réseau Alliances, Dispocadres

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

Créé en 2004, KEYMAN est un cabinet de recrutement par approche directe situé à Roubaix. Avec 18 collaborateurs dont 16 dédiés à l'approche directe et l'évaluation des candidats, Keyman accompagne les entreprises dans leur recherche de collaborateurs clés sur des fonctions middle et top management. Avec 2 antennes, une à Roubaix, une à Paris, Keyman est un cabinet généraliste de conseil en recrutement.

Dans un contexte où le taux de chômage des candidats cibles recherchés est bien plus faible que la moyenne nationale (3,7% en 2010), Keyman a fait le choix d'axer principalement son fonctionnement sur l'approche directe. Seul moyen de contacter des candidats qui sont généralement peu en recherche d'emploi et peu visibles sur les canaux classiques (jobboard, APEC...) ou rarement accessibles sur les réseaux sociaux.

Dans un environnement très concurrentiel (60 cabinets de recrutement dans la métropole lilloise), Keyman s'est différencié grâce à 3 points forts :

- une approche directe très professionnelle avec des chargés de recrutement cadres en CDI
- la volonté d'évaluer principalement le savoir-être, convaincu que c'est principalement sur ces critères là que se joue la réussite dans un poste.
- une culture d'entreprise interne très forte basée sur des valeurs qui le sont tout autant.

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

Les enjeux :

- Développer Keyman en France tout en maintenant un très fort niveau de service pour les clients
- Recruter des personnes à potentiel partageant les valeurs de Keyman pour former les patrons de demain
- S'impliquer dans le tissu local et apporter les savoir-faire de l'entreprise à des populations éloignées de l'emploi

Les parties prenantes	Leurs attentes
Les salariés	<ul style="list-style-type: none">- Etre bien dans l'entreprise- Se retrouver autour de valeurs communes- Etre autonome et reconnu dans le travail- Progresser et se développer
Les actionnaires	<ul style="list-style-type: none">- Etre performant et gagner de l'argent- Avoir des collaborateurs compétents et impliqués, traduisant les valeurs de l'entreprise
Les clients	<ul style="list-style-type: none">- Avoir affaire à un prestataire de qualité sachant détecter chez les candidats les compétences et la personnalité recherchées ainsi que la cohérence des valeurs avec les leur
Les candidats	<ul style="list-style-type: none">- Etre conseillés, orientés, traités avec éthique et bienveillance et en toute confidentialité.
La Cité	<ul style="list-style-type: none">- Etre face à une entreprise qui s'implique dans la vie de la Cité, dans les associations- Entreprise qui fait travailler la ville, les commerçants

La stratégie de Keyman prend en compte ces attentes au quotidien. En s'appuyant sur ses valeurs, le cabinet veille en permanence à satisfaire ses salariés ainsi que ses clients, tout en restant compétitif.

Les objectifs :

- Devenir le cabinet de chasse n°1 au Nord de Paris
- Etre utile pour la Cité
- Etre attractif pour les collaborateurs (avis de chacun pris en compte, management participatif, développement collaborateurs à travers un accompagnement individualisé et de la formation interne et externe)
- Respecter les valeurs de l'entreprise

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en PJ)

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise

11.05 Mettre en place un management participatif

Volonté de passer par la performance globale pour faire rayonner l'entreprise en interne

- Réunions mensuelles des associés pour améliorer continuellement le fonctionnement de l'entreprise: partage d'idées et sélection des projets à l'unanimité

- réunions mensuelles des salariés :

1. pour présentation des améliorations : Décision prise à la l'unanimité : chaque salarié a le même poids dans la prise de décision.

2. pour le lancement et suivi des projets transverses : pilotage pour chaque projet d'un binôme ou trinôme de collaborateurs en toute autonomie. Chacun peut s'impliquer et proposer d'être référent chef de projet.

Exemples : Ecole de la 2^{ème} Chance, organisation d'un cross caritatif, inauguration des nouveaux locaux, projet candidats VIP, questionnaire de satisfaction interne, questionnaire de satisfaction client, organisation de séminaire...

11.04 Définir et diffuser les engagements RSE

12.01 et 02 Transparence et communication

13.01 Partage de la valeur

- Les valeurs de l'entreprise écrites en 2006 par toute l'équipe et déclinées en actions concrètes dans l'entreprise. Elles concernent à la fois les collaborateurs, les clients et les candidats et sont encadrées dans tous les bureaux à côté du projet d'entreprise et en ligne sur le site Keyman :

- **Entraide** : support de collaborateurs pour certaines problématiques missions, partage d'idée, implication des 3 associés sur 3 périmètres (commercial, approche directe et RH), disponibilité de tous pour tous, tous clients internes les uns par rapport aux autres.

- **Performance** : être plus orienté résultats que moyens, chercher des solutions plus que soulever des problèmes, être constamment en recherche d'améliorations même de « petites » choses, être acteurs de son avenir, de ses ambitions, de ses rêves. Remise en cause perpétuelle.

- **Honnêteté** : ne pas survendre un poste ou un candidat, apporter à chaque candidat la vraie raison d'un refus, transparence en interne autant qu'en externe, reconnaissance de ses erreurs.

- **Responsabilité** : chacun est autonome sur la gestion de ses missions et sur les objectifs à atteindre, savoir tirer la sonnette d'alarme et demander de l'aide

- **Polyvalence** : Keyman est un cabinet généraliste qui intervient sur tout type de secteur d'activité et de fonction : avoir la capacité et l'envie de participer à d'autres projets que ceux de son métier, être toujours prêt à mettre la main à la pâte sur des grandes missions comme sur des petites tâches.

- **Plaisir** : fort sentiment d'appartenance à l'entreprise, turnover faible, venir au travail avec le sourire et en repartir avec le sourire, envie de partager et de grandir ensemble, de fêter les succès ensemble.

- Une charte d'engagements envers ses clients (annexe 1)

- Deux séminaires par an : présentation du bilan, de la stratégie et fixation des objectifs

Sortie extraprofessionnelle avec tous les collaborateurs tous les 2 mois et organisée par un binôme

- Intéressement pour chaque collaborateur : 15% des résultats sont reversés chaque année de façon égale pour chaque collaborateur.

En toute transparence, les systèmes de rémunérations de tous sont connus et le système d'intéressement est consultable sur le tableau d'affichage.

11.03 Concevoir des outils de mesure des performances RSE

- Enquête de satisfaction interne réalisée en 2011 auprès des collaborateurs : enquête anonyme portant sur les conditions de travail, le métier, le management, la formation, la rémunération...
→ 100% de participation. (annexe 2)
- Enquêtes de satisfactions externes auprès des clients et des candidats.

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

22.04 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

Aide au recrutement de personnes handicapées THrecrut est une structure sœur de Keyman, créée en 2007 et qui a pour objectif d'accompagner les entreprises dans leur recherche de travailleurs handicapés et leur intégration. Elle les accompagne aussi dans la sensibilisation de leurs salariés au handicap.

22.06 Favoriser l'insertion des personnes issues des zones sensibles

22.07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté

Implication dans le projet de l'Ecole de la 2^{ème} Chance (E2C):

- Optimisation des chances d'intégration dans la vie professionnelle de jeunes potentiellement éloignés de l'emploi en les accompagnant sur le développement de leur posture en entretien et sur la valorisation de leur parcours professionnel afin de convaincre de potentiels employeurs.
- Accompagnement des jeunes dans la définition d'un projet professionnel réaliste et réalisable.
- Apport à l'E2C d'un regard extérieur sur les candidats et d'un avis professionnel sur les points à travailler avec eux.

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

31.01 Accompagner des salariés à la reconversion et au reclassement

Accompagnement des collaborateurs sur le départ : temps libre laissé pour les entretiens à l'extérieur, aide pour les contrôles de référence, aide et coaching pour l'amélioration des axes de progrès et la définition du projet post-Keyman.

31.02 Mettre en place une politique d'accueil et d'intégration

- Planning d'intégration : speed dating de 10 minutes pour que chaque salarié puisse se présenter au nouveau recruté
- Présence d'un collaborateur référent pour former les nouveaux venus
- Réalisation d'un livret d'accueil
- Recueil d'un rapport d'étonnement au bout de 3 mois

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

- Formation prévue chaque année pour tous les collaborateurs :
exemples début 2012 : formation à la posture commerciale, formation sur la gestion du stress, formation communication...)
 - Formation sur demande sur des problématiques précises :
exemple : utilisation de la base de données Keyman
 - Un entretien de progrès tous les 3 mois
- Résultat :
→ Budget formation : 2,5% de la masse salariale pour la formation en externe + formations régulières en interne

33.02 Favoriser un meilleur équilibre vie privée/professionnelle

33.03 Favoriser le bien-être au travail

- Aménagement d'horaire :
 - 80% ou mi-temps
 - Gestion autonome des horaires pour chaque collaborateur
 - Pas de réunion en soirée
- Possibilité de télétravail
- Transparence et accès de tous à chaque agenda
- Entretien individuel avec le dirigeant : point RH sur réussites, succès, difficultés, besoins de formation et projection à court/moyen terme

4) Environnement : Préserver la Planète

41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets

Tri (2 poubelles)

Utilisation de papier recyclé

45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques

Construction en cours de nouveaux bureaux BBC

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

51.03 Privilégier l'approvisionnement de proximité

Fidélité auprès des fournisseurs :

Majorité des fournisseurs sur Roubaix (pour le réseau informatique, HD communication pour le site internet, Eat & You pour l'organisation d'événements, prestataire s'occupant de la paie, prestataire expert comptable)

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client

- Charte engagements clients réalisée en 2007 avec tous les collaborateurs dans le cadre d'un projet transverse (détails en annexe).
- Rôle de conseil auprès des candidats, respect de la confidentialité, retour des entretiens (en toute transparence)
- Refus des missions que Keyman ne peut pas honorer et refus (arrêt) de travailler avec des clients ne partageant pas certaines de nos valeurs ; respect des candidats....
- Pas de chasse au sein des sociétés clientes
- Enquête satisfaction après chaque mission

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

71.01 Dynamiser un bassin d'emploi

- Ecole de la 2^{ème} Chance : recrutement des futurs élèves, préparation des jeunes à l'entretien d'embauche.
- Participation à Dispocadre : simulation d'entretiens filmés suivis d'une synthèse et de recommandations en groupe.
- Participation aux Groupes de Dynamique d'Embauche avec Réseau Alliances (en cours).

71.04 Soutenir et développer l'économie locale

Prestataires locaux (voir la liste au point 51.03)

72.02 et 73.02 Créer des liens avec les jeunes et les écoles – Apporter ses savoirs faire à la communauté

Aide et accueil d'étudiants de 1^{er} du Lycée Jean Moulin dans le cadre d'un de leur projet scolaire (accueil de 10 étudiants sur 5 demi-journées)

71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...

- Collecte de bouchons
- Participation de l'entreprise au tournoi de foot en salle pour l'association Rio Mavuba (pour les enfants africains)
- Organisation d'un cross au profit d'une association

IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

16 personnes (mobilisation de l'ensemble des collaborateurs)

Matériels :

Ce que propose Keyman étant de l'ordre du service, la démarche RSE de l'entreprise ne nécessite aucun investissement matériel

Financiers :

L'investissement financier est difficilement chiffrable, puisqu'il est évalué en temps passé, notamment en ce qui concerne l'investissement auprès de l'E2C, qui s'évalue à une journée par mois (réparti en 2 demi-journées).

V – FACTEURS CLES DU SUCCES

- Une volonté continue de passer par la performance globale
- Des collaborateurs motivés et impliqués dans la démarche

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2010	1.150.000 €
Chiffre d'affaires HT	2009	600.000 €
Résultat net avant impôt	2011	Sera communiqué oralement lors du jury

VII- BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu	Résultats
Actionnaires	Développement du cabinet	Hausse Chiffre d'Affaires
Salariés	Fort sentiment d'appartenance Des salariés formés et montés en compétence Intéressement au développement du chiffre d'affaires	2.5% de la masse salariale 15% des résultats sont reversés chaque année de façon égale
Clients	Performance reconnue Fidélité	En 2011 : - 97 recrutements réalisés - 92% de clients satisfaits
Cité	E2C : savoir faire gratuit / apport d'un œil extérieur Projet Lycée Jean Moulin : aide d'étudiants dans leur projet	Aide de 4 postulants à l'E2C par demi-journée Aide de 10 étudiants sur 5 demi-journées

VIII- AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCES

→ RESSOURCES HUMAINES

○ REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	5	8	11	3	4	5	8	12	16
Dont CDI	5	7	10	3	4	5	8	11	15
Dont contrats en alternance		1	1					1	1
Direction			1	1	1	3	1	1	4
Cadre	5	7	10	3	4	5	8	11	15

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	0	0	0
Montant de la contribution versée à l'AGEFIPH	NC	NC	NC

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs	NC	NC	NC
Effectif des CDI de moins de 25 ans	3	2	1
Effectif des CDI de plus de 50 ans*		0	1

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE

	2009	2010	2011
Turn Over*	0	0	1/6
Taux de fréquence des accidents du travail (=nb d'accidents du travail)	0	0	0
Taux de gravité des accidents du travail (= nb de jours d'arrêt de travail)	0	0	0
Taux d'absentéisme maladie	- de 1%	- de 1%	-de 1%

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	2.5%	2.5%	2.5%
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	100%	100%	100%
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	X	X	X

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En dessous	Egale	Au dessus
Cadres			X
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?	1 à 4		

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?		X
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	X	
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?		X

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?	X	
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?	X	
Si oui, quel est le taux de participation ?	100%	

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*		X
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?		X
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?		X

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

Propos recueillis auprès de
Antoine PERRUCHOT, Consultant associé
Maxime DESEUR, Chargé de recrutement
Dorothée LEYDIER, Consultante

Par **Anne-France DERELY**, Conseillère Rédactrice
Louis MADEUF, étudiant ISEN
Accompagnés de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
Responsable Pôle Bonnes Pratiques



CHARTRE KEYMAN

Nos engagements avec nos clients ...

Etapas du recrutement

Prise de mission :

- Nous vous rencontrons dans votre entreprise pour mieux vous connaître. Nous échangeons avec le responsable du recrutement ainsi que l'opérationnel concerné par le recrutement.
- Nous construisons ensemble le profil de poste.

Reporting :

- Nous vous transmettons un rapport de progrès quantitatif/qualitatif sur la mission toutes les deux semaines.
- Grâce à notre approche du profil ciblé, nous vous fournissons des informations sur votre marché et vos concurrents.

Short-list :

- Nous vous présentons notre short-list de 2 à 4 candidats dans un délai de 6 à 8 semaines.
- Nous vous remettons en main propre la short-list et vous proposons un compte rendu détaillé pour chaque candidat.

Recrutement :

- Nous sommes en permanence l'interface dans les échanges entre vous et nos candidats.
- Nous vous accompagnons dans la prise de décision.

Suivi d'intégration :

- Nous procédons à un suivi d'intégration à 1-3-6 mois.
- Nous échangeons avec le candidat, avec le responsable du recrutement et avec l'opérationnel.

Les valeurs qui nous animent et que nous souhaitons partager avec vous :

Honnêteté
Responsabilité
Polyvalence
Plaisir
Performance
Entraide

Les savoir-faire que nous partageons, cultivons, et mettons à votre service :

Approche directe

7 chargés de recrutement confirmés dédiés à la recherche et à la présélection des candidats.

Evaluation

8 consultants expérimentés dédiés à la sélection des meilleurs candidats.

« L'ENGAGEMENT D'UN BINOME AU SERVICE DE VOS RECRUTEMENTS »

Résultats de l'enquête de satisfaction – réalisé auprès des 16 collaborateurs présents fin 2011


- Aujourd'hui, au sein de Keyman, il fait bon vivre pour les salariés (moyenne des notes obtenues : 8/10).

 - Ce qui contribue le plus à la motivation chez Keyman :
 - Le respect des engagements
 - L'intérêt porté au travail
 - La culture de Keyman, la compétence du cabinet

 - L'ensemble de l'équipe estime que les objectifs de Keyman ont clairement été fixés, 100% de l'équipe y adhère

 - Indice de motivation des salariés à l'entrée chez Keyman : 8.3/10

 - Indice de motivation actuel : 8.25/10

 - Selon l'équipe, Keyman est motivant de par :
 - La confiance du manager (8.1/10)
 - La prise en compte des idées (7.5/10)
 - La reconnaissance des mérites (7.8/10)
- 

La motivation reste intacte au fil du temps
-
- Les points qui ressortent de la part des collaborateurs quand ils parlent de Keyman :
 - Professionnalisme
 - Ethique
 - Respect

ENTREPRISES ENTRE 25 ET 100 SALARIÉS

Cocorette
Groupe Altera
Kbane

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 10 avril 2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **SACCO** - SOCIETE ARRAGEOISE DE CONDITIONNEMENT ET DE COMMERCIALISATION - Commercialisant la marque **COCORETTE**

Statut : Société par Actions Simplifiée (SAS)

C.A. (2011) : 42 M€

Effectifs : **53 salariés sur 2 structures juridiques**

Coordonnées : **COCORETTE DISTRIBUTION**
4, rue du Four a Chaux
62223 STE CATHERINE LES ARRAS

Téléphone : 03 21 58 44 22

Site Internet: www.cocorette.com

Date création de l'entreprise : 1983

Secteur d'activité : agroalimentaire

Cocorette distribue sous sa marque propre ou sous la marque distributeur des œufs issus de l'Agriculture Biologique et des œufs fermiers labellisés

Rapport RSE : non

Chartes :

- Charte Développement Durable générale (date de création : 2005, BP centres de conditionnement), révision chaque année
- Inspiration de ISO 14001
- Global Compact – Cocorette soutient les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies.
- Politique qualité entreprise, révision 22 fév 2012

Certifications reconnues :

- Certification Label Rouge « œuf » N° LA 05/05 - AVICERT
- Certification Label Rouge « œuf fermier » N° LA 18/98 - AVICERT
- Certification Agriculture Biologique - ECOCERT
- Certification IFS - VERITAS

Bilan carbone : non

Bilan Gaz à Effet de Serre* : non

* Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Prix et nominations :

- Prix du Développement Durable décerné par Carrefour (24 novembre 2011)
- Prix du Développement Durable des Grés d'Or 2011 de la Fédération des Entreprises et Entrepreneurs de France (30 novembre 2011) – Pour son partenariat avec Carrefour.
- Trophée des Œufs d'Or 2010 du CIWF (Compassion In World Farming) – importante ONG internationale oeuvrant pour le bien-être des animaux d'élevage. Cocorette est le premier distributeur français ayant obtenu un trophée pour l'œuf.
- Trophée GENCOD 2004 : Dans le cadre de la mise en place des systèmes d'expéditions et de traçabilité

Personne(s) rencontrée(s) :

Thierry GLUSZAK, Directeur associé – tgluszak@cocorette.com

Eric RAMBURE, Directeur Adjoint et DAF – erambure@cocorette.com

David JOKIEL, Ingénieur coordinateur – djokiel@cocorette.com

Laure-Anne KONDOSZEK, Responsable marketing – lkondoszek@cocorette.com

Elodie LEBLEU, Responsable technique développement – elebleu@cocorette.com

Damien LEFRERE, Responsable qualité – dlefrere@cocorette.com

Partenaires :

- ODG : « Organisme de Défense et de Gestion » Association regroupant les producteurs d'œufs et chargée de les représenter.
- Dans le domaine du bien-être animal : PMAF – OABA – CIWF - WWF
- Face : Cocorette est membre de la Fondation Agir Contre les Exclusions et fait partie des fondateurs du club d'Arras
- CRAM (Caisse Régionale d'Assurance Maladie)
- Chambre d'Agriculture
- Partenariat de recherche avec un pôle de l'ISA (Institut Supérieur d'Agriculture) pour l'ensemble de l'entreprise

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

Contexte :

Dans les années 80, la production agricole s'industrialise : les œufs sont de plus en plus produits dans des élevages en batterie, où les poules sont immobiles dans une cage exigüe, et pondent sur des tapis roulants avec une lumière constante pour accélérer le rythme de la ponte.

C'est en 1983 que Charles et Lucienne GLUSZAK, les fondateurs de COCORETTE, ont tourné le dos à cette évolution. Ils ont voulu retrouver les pratiques naturelles et écologiques d'autrefois, en proposant aux consommateurs des œufs produits à la ferme. Ils ont entraîné avec eux des partenaires en amont et en aval dans une belle aventure : livrer au consommateur un véritable œuf fermier issu de poules élevées en liberté, en pleine nature. Les poules pondent dans des nids en bois garnis de paille, les œufs sont ramassés à la main comme autrefois.

Activité :

Aujourd'hui COCORETTE s'appuie et anime une filière de production et de distribution d'œufs fermiers de haute qualité grâce à un maillage de petits producteurs regroupés par régions, des centres de conditionnement régionaux franchisés, et une logistique de distribution permettant d'acheminer les produits vers les grandes et moyennes surfaces.

COCORETTE en quelques chiffres :

- 400 fermes affiliées (France et Belgique)
- 800.000 poules élevées en plein air (10m² par poule)
- Alimentation : 70 % minimum de céréales et d'issues
- 240 millions d'œufs vendus par an
- 33 fabricants d'aliments référencés
- 7 accouveurs référencés
- 6 régions de production
- 5 PME de conditionnement logistique franchisées

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

Enjeux :

Les attentes des parties prenantes de COCORETTE :

- Les **producteurs** attendent un revenu décent et régulier ainsi qu'un transfert de savoir-faire.
- Les **centres de conditionnement franchisés** ont besoin de supports méthodologiques, techniques, commerciaux, et de gestion qui garantissent leur efficacité et le respect des principes de RSE constituant la « marque » COCORETTE.
- Le **consommateur** souhaite un produit de qualité, respectueux de l'environnement, et produit de façon éthique, et à coût minimum (comparativement à la viande, poisson)

Un français consomme 172 œufs coquilles par an. 32% de ces œufs consommés sont dits « alternatifs » (sol, bio, plein air). Dans d'autres pays européens, ce pourcentage se situe entre 60 et 90%. La France devrait évoluer de la même manière à long terme.

Un œuf fermier label rouge coûte presque deux fois plus cher qu'un œuf d'élevage en batterie, et un œuf bio presque 2,5 fois plus.

Objectifs :

Faire connaître, reconnaître et apprécier cette philosophie de production d'un œuf fermier en proposant une alternative de production pérenne :

- Respect de la biodiversité dans le choix des races de poules
- Choix de fabricants d'aliments produits dans le respect de l'environnement

- Régime alimentaire des poules garantissant une qualité parfaite au consommateur
- Techniques d'élevages et de ponte respectueuses du bien-être animal, et garantissant la meilleure qualité sanitaire et organoleptique possible du produit
- Choix de producteurs agricoles de taille petite ou moyenne, non spécialisés (maxi 3500 poules)
- Respect de l'environnement à tous les stades : élevage, ponte, logistique, distribution

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en P.J).

Dès sa création, COCORETTE a établi un cahier des charges définissant les bonnes pratiques d'élevage, de bien-être animal et de respect de l'environnement. Ce cahier des charges fondé sur la petite taille des élevages est encore en vigueur en 2012 et il a été reconnu officiellement en 1998 avec l'obtention du label rouge « œuf fermier » par le Ministère de l'Agriculture.

1) Gouvernance : management transparent de l'organisation
<p>11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise 11.08 Créer ou reconvertir l'entreprise dans une logique responsable 14.01 Coopérer avec ses parties prenantes 14.02 Accompagner ou sensibiliser à une démarche de développement durable</p> <p>La stratégie de COCORETTE intègre la RSE par son histoire et son concept, et n'a pas été modifiée depuis 1983.</p> <p>Elle consiste à répondre aux besoins d'authenticité des consommateurs soucieux du respect de l'environnement, du bien-être animal, du maintien de l'emploi local et enfin de la qualité et de la naturalité des produits.</p> <p>COCORETTE organise une filière complète de production en incitant ses parties prenantes (éleveurs, producteurs d'aliments pour les poules, accoueurs et fournisseurs de poulettes, plateformes logistiques sous franchise, distributeurs) à respecter les principes de la RSE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter l'animal • Respecter l'environnement • Préserver l'emploi local • Fournir au consommateur un produit sain de haute qualité
<p>11.02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local</p> <p>Création d'une activité rentable et durable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans 400 petites et moyennes exploitations agricoles - Création de 130 emplois au siège et dans les 5 centres de conditionnement franchisés - Soutien de 33 fabricants d'aliments et de 7 accoueurs référencés <p>Cette stratégie évite la disparition de certaines exploitations agricoles fragiles.</p>
<p>11.04 Définir et diffuser une ou des chartes</p> <p>Charte d'engagement de la filière : « COCORETTE s'engage dans le Développement Durable » Signée par les administrateurs de la GIE COCORETTE et relayée dans les régions</p>
<p>11.06 Favoriser le financement des TPE et des PME</p> <p>Accompagnement financier de 2 collaborateurs du centre d'Arras pour la création de 2 nouveaux centres de conditionnement à Laval et Montauban</p>
2) Droits de l'Homme : respecter les droits fondamentaux de la personne

22.02 Lutter contre les discriminations au sein de l'entreprise et à l'embauche

Membre du club FACE (Fondation Agir Contre les Exclusions) d'Arras depuis sa création en 2012. Des managers assurent le parrainage de demandeurs d'emplois issus de la diversité et organisent des visites d'entreprise

3) Relations/conditions de travail : valoriser le capital humain

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

La promotion interne est favorisée :

- Deux salariés de l'entreprise ont été accompagnés pour devenir patrons de deux centres de conditionnement
- Un chef d'équipe est devenu responsable de production
- Une opératrice a été nommée chef d'équipe

32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques

Des formations gestes et postures sont organisées au centre d'Arras et déclinées dans les autres centres de conditionnement (38 personnes)

33.01 Favoriser le dialogue social

COCORETTE a mis en place un dialogue structuré avec chacun de ses salariés, en vue de développer ses compétences et son épanouissement personnel :

- Un premier entretien informel suivi 15 jours plus tard par un entretien formalisé et 6 mois plus tard par un entretien de suivi.

Rassemblements conviviaux des salariés organisés par la Direction (voeux, Pâques, Noël, Galettes des rois)

4) Environnement : préserver l'environnement

41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets

Réduire, trier et valoriser les déchets tout au long de la filière :

- A la ferme :

-> La production de déchets est très limitée en raison du petit nombre de poule (maximum 3500)

-> Valorisation directe sur l'exploitation des fientes comme fertilisant avec 2 atouts :

1- La faible taille des élevages engendre une faible production d'effluents

2- La qualité des fientes participe aussi à la préservation de l'environnement et au maintien de l'équilibre du milieu car les pondeuses sont nourries sans antibiotiques ni colorants de synthèse

- Au centre de conditionnement :

-> Tri et recyclage des déchets auprès de prestataires agréés

-> Précurseur dans le marquage laser des boîtes d'œufs évitant la consommation de solvants et produits chimiques

-> Récupération des encres des imprimantes

-> Séparateur eau/hydrocarbure sur toute la surface de l'entreprise y compris le parking

41.03 Limiter l'impact des emballages

- Pour le packaging, utilisation de boîtes en fibre de cellulose moulée, recyclée et recyclable.

- Pour le ramassage des œufs, les cartons non réutilisables ont été remplacés par des alvéoles en matières plastiques PE ou PP réutilisables et recyclables.

- Le film étirable d'emballage des palettes est recyclable.

43.01 Mettre en place de projets d'économies d'énergie et de réduction des GES

- Projet de mise en place de panneaux photovoltaïques pour les centres de conditionnement (en cours d'étude)
- Pas de chauffage ni de lumière nocturne dans les bâtiments d'élevage (à la différence des élevages en batterie où les poules sont déplumées (promiscuité) et éclairées jour et nuit (forcer la ponte))

44.01 Préserver la biodiversité

- Les céréales consommées par les poules ont une origine régionale : formulation sur une base de 70% de céréales produites en région complétée par l'herbe du parcours et par de la poudre de coquille d'huîtres
- Traitement des poules par phytothérapie ou homéopathie
- Les poules COCORETTE proviennent uniquement de souches rustiques
- Les poules sont en liberté et disposent d'une prairie de minimum 10m² par poule

45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques

Incitation d'inscrire les bâtiments d'élevage dans le paysage rural :

- Réhabilitation d'anciens bâtiments d'élevage pour les poulaillers
- Proposition aux producteurs de construire des poulaillers en bois éco-conçu « clé en main » à utilisation multiple

46.01 Optimiser la logistique

- Optimisation des tournées logistiques avec les logiciels Géonaute et Masternaut depuis début 2012

→ 25% de gains km / consommation gasoil prévus

- Utilisation d'un additif au carburant : ADBLUE qui permet de limiter les rejets polluants dans l'atmosphère

5) Bonnes Pratiques d'affaires : agir avec loyauté et responsabilité sur les marchés

51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

COCORETTE contractualise ses relations avec ses fournisseurs pour préserver leurs intérêts en cas de fluctuation du marché

- Les contrats d'achat des œufs sont établis pour 10 ans et le prix de reprise est indexé sur le prix des aliments pour que le producteur conserve sa marge quelque soient les fluctuations des approvisionnements.

=> COCORETTE absorbe les fluctuations de coûts des aliments, et prend le risque de ne pas toujours pouvoir répercuter les hausses sur le prix de vente au distributeur.

Création d'une association des fermes, impulsée par COCORETTE, adhérente de l'ODGPF*. L'association dispose d'un droit de regard et de décisions sur certains thèmes : cahier des charges, fabrication de l'aliment à la ferme, caisse de solidarité.

*ODGPF : Organisation de Défense et de Gestion des Produits Fermiers

51.03 Privilégier l'approvisionnement de proximité

- Les centres de conditionnement des œufs sont situés au centre des 6 régions de production
- L'alimentation des poules (céréales) est produite régionalement et parfois dans la ferme elle-même

6) Consommateurs : respecter les intérêts des clients et des consommateurs

62.01 Améliorer la santé et le bien être par ses produits ou services

64.02 Préconiser des produits ou services responsables

COCORETTE apporte aux consommateurs une triple garantie de qualité :

- Haute qualité nutritionnelle : Organoleptique (Label Rouge),
- Bien-être animal : Œufs produits dans des élevages de petite taille sans pressions sanitaires qui seraient dues au grand nombre de poules
- Ethique et environnement : respect des hommes et des animaux

Certifications :

- « Œuf fermier Label Rouge » pour la marque COCORETTE
- « Œuf Label Rouge » pour les marques distributeurs
- Label Agriculture Biologique pour certains produits

63.01 Répondre aux besoins alimentaires de base

Avec un œuf fermier de qualité supérieure, COCORETTE participe à la satisfaction des besoins alimentaires de base des consommateurs.

L'œuf est la protéine ayant le meilleur rapport qualité prix du marché.

63.06 Favoriser l'accès à la communication et à l'information

64.01 Sensibiliser les clients à la RSE

Sensibilisation de la population à l'environnement et au Développement Durable :

- Site Internet très pédagogique
- Visites publiques des Centres de Conditionnement (1 journée Portes Ouvertes par mois au centre d'Arras)
- Communication transparente sur le packaging
- Affichage environnemental et pratique de prévention des pollutions

En projet création d'un pôle de découvertes du concept COCORETTE ainsi que d'animations, en corrélation avec les acteurs de la filière et les consommateurs (2012-2013, site d'Arras)

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

71.01 Dynamiser un bassin d'emploi (proximité, insertion, prévention de la violence...)

Cocorette permet la création ou le maintien d'emplois dans 400 entreprises agricoles petites ou moyennes et dans 5 centres régionaux de conditionnement

Cf 1 Gouvernance, critère 11.02

Membre du Club FACE : Accompagnement de demandeurs d'emplois en situation d'exclusion

Cf 2 Droits de l'homme, critère 22.02

72.02 Créer des liens avec les jeunes et les écoles

- Partenariat de recherche avec un pôle de l'ISA pour l'ensemble de l'entreprise
- Accueil de stagiaires étudiants, plusieurs embauches après les stages

73.02 Apporter ses savoirs faire à la communauté

- Formation des producteurs agricoles à devenir des éleveurs responsables (bien-être de l'animal, qualités sanitaires et organoleptiques du produit)
- Sensibilisation de la population à l'environnement et au Développement Durable

IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Il est compliqué d'isoler les investissements engagés pour développer la RSE, et ceux engagés pour la création, le fonctionnement, et le développement de l'entreprise : c'est le concept lui même qui est durable et rentable.

Mais à titre d'exemple, quelques investissements humains, financiers et matériels peuvent être notés :

Transpalettes électrique haute levée : 14 k€

Mise en place du 100% plastique recyclable pour les alvéoles de ramassage des oeufs : 22 k€

Marquage laser des boites d'œufs : 220 k€

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

- **Perpétuer la tradition** : Anticipation des demandes consommateurs en grande distribution proposant des œufs fermiers de qualité produits dans des fermes familiales de petites tailles, garantissant le bien-être animal, les œufs sont pondus dans des nids en bois garnis de paille et sont ramassés à la main
- **Cahier des charges** imposé dès l'origine définissant des bonnes pratiques dont le Développement Durable
- Encadrement de la croissance avec des règles claires et strictes dont le respect a été garanti par la **certification label rouge et le label AB**
- **Association** de tous les opérateurs de la filière dans le respect de la personnalité de chaque maillon et dans un objectif de progrès économique et d'efficacité

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

- **Indicateurs de performance économique**

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	42 M€

VII- BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- o Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu	Résultats
Actionnaires	Entreprise rentable et en croissance durable	Capital familial à 100%
Salariés	Emploi stable et en croissance	57 emplois SACO Total : 130 emplois SACO + franchises
Fournisseurs : Agriculteurs	Emploi et revenus stables et durables	Contrats sur 10 ans
Clients	Garantir un produit de qualité	Certification des produits
Environnement	Environnement respecté tout au long de la filière de production	Suivi des progrès environnementaux en chiffre 2011 vs 2009 (cf. tableau environnement page suivante)
Cité	Développement de l'emploi local Accompagnement de demandeurs d'emploi en situation d'exclusion	400 producteurs agricoles au revenu amélioré
Autres	Bien être animal	Trophées des œufs d'or du CIWF

VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

- o REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	22	19	25	32	35	32	54	54	53
Dont CDI	20	17	21	32	34	32	50	51	53
Dont CDD	2	2	4	0	1	0	4	3	4
Dont intérimaires									
Dont contrats en alternance									
Direction				2	2	2	2	2	2
Cadre	0	0	0	2	4	2	2	4	2

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

- o EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	nc	nc	nc
Montant de la contribution versée à l'AGEFIPH	1728	673	698

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ **EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs	37	37	38,5
Effectif des CDI de moins de 25 ans	3	2	1
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	8	9	10

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE**

	2009	2010	2011
Turn Over*	0.25	0.3	0.39
Nombre d'accidents du travail)	1	4	5
Nb de jours d'arrêt de travail (pour accidents de travail)	15	244	115
Taux d'absentéisme maladie	0.25	1.19	3.14

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	0.9	0.9	0.9
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	24	24	11
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)		5	7

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En dessous	Egale	Au-dessus
Cadres		X	
Maîtrise		X	
Employés / Ouvriers		X	

→ ENVIRONNEMENT

○ GESTION DES DECHETS

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	Déchets valorisés : Alvéoles, cartons, palettes perdues ferraille	Oui	46.35	100%	59.68	100%	104.98	100%
	% déchets réutilisés ou recyclés en interne	Oui	13	29%	16	27%	48.3	46%
	Part des déchets valorisés par tiers externe	Oui	33	1%	41	73%	56.7	54%

○ RESSOURCES NATURELLES

			Evolution					
			2009		2010		2011	
Oui / Non	Mesures Oui/Non		Valeur absolue	Ratio*	Valeur absolue	Ratio*	Valeur absolue	Ratio*
Consommation d'eau								
Eau potable	Oui		342	0.07	324	0.058	508	0.084
Consommation d'énergie								
Electricité	Oui		482216	80.48	544029	98.74	518900	85.52
Gaz	Oui		268991	55.7	275322	49.97	215038	35.44
Carburant	Oui				25l/100 km	1.82**	24l/100k m	1.69**
Principales matières premières consommées, précisez lesquelles :								
Emballage cartons : boites oeufs								

* Ratio consommation / production totale

** en Nb de l/œuf

Propos recueillis auprès de
Thierry GLUSZAK, Directeur associé
Eric RAMBURE, Directeur adjoint et DAF
David JOKIEL, Ingénieur coordinateur
Laure-Anne KONDOSZEK, Responsable Marketing
Elodie LEBLEU, Responsable Technique
 Développement
Damien LEFRERE, Responsable Qualité

Par **Jacques FLEURETTE** et **Constance BONDUELLE**,
 Conseillers Rédacteurs
Arnaud de RIVIERE, étudiant ISA
 Accompagnés de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
 Responsable Pôle Bonnes Pratiques

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 10/04/2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **Groupe ALTERA**

Statut : SAS

C.A. : 6.3 M€ (2011)

Effectifs consolidés : **63 salariés à ce jour**

Coordonnées : **31, Grand Rue**
59100 ROUBAIX

Téléphone : 03.20.39.29.25

Site Internet : www.groupe-altera.fr

Date création de l'entreprise : décembre 2005

Secteur d'activité :

Acteur global de la transformation de l'entreprise et du développement de la performance

- Altera Conseil : conseil en organisation et systèmes d'informations
- Altera Service : ingénierie informatique portée sur les solutions IT innovantes
- Altera Evolution : formation et accompagnement dans le changement
- Altera Solution : distribution et implémentation de solutions innovantes et leaders sur leur marché

Rapport RSE : Non (rapport GPS non publié)

Diverses chartes : Non

Certifications reconnues :

ITIL (Gestion de projets informatiques), CFTL (tests logiciels), Prince2 (Gestion de projet)

Bilan carbone : non

Prix et nominations :

Nominée au Trophée Entreprises et management en 2008

Nominée au Trophée Entreprise d'Avenir Ernst & Young en 2011

Lauréat Trophées Deloitte Technologies Fast 50 : 31° place nationale et 172° place continentale

Personne(s) rencontrée(s) :

Nicolas LOONIS, Associé – nloonis@groupe-altera.fr

Béatrice MABILLE, Consultante Organisation, Responsable formation – bmabille@altera-evolution.fr

Juliette HERMAN, Consultante manager – jherman@altera-conseil.fr

Partenaires : CGPME, CJD, APM, Oséo Excellences, FD Informatique, N. Loonis Entreprise individuelle, IT Ways, ISTYA Conseils, Cabinet ABM, Alliance Emploi, Editeurs de solutions (SAP France et SEI), 60 indépendants, partenariats écoles (Efficom, IESEG, HEI, IAE, Université Lille 1, Université Lille 3), FAFIEC

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

En 2004, Nicolas Loonis et Franck Dumery sont tous deux consultants indépendants. Partant du constat que la dimension humaine et le savoir-être sont importants dans le service apporté au client, ils s'associent en 2005 et créent le cabinet Altera à Roubaix. Ils écrivent ensemble les valeurs de l'entreprise :

1. Qualité
2. Entreprenariat
3. Créativité
4. Communication
5. Enthousiasme

L'entreprise se développe rapidement :

- 2005 : création d'Altera Conseil → conseil en organisation et systèmes d'informations
- 2008 : création d'Altera Service → ingénierie informatique portée sur les solutions IT (Technologies de l'Information) innovantes
- 2010 : création d'Altera Evolution → formations et accompagnement dans le changement
- 2011 : création d'Altera Solution → intégration de solutions innovantes et leaders sur leur marché
- Groupe Altera : holding financière

Les décisions stratégiques sont prises au niveau du groupe.

Les décisions opérationnelles sont prises au niveau de chaque activité.

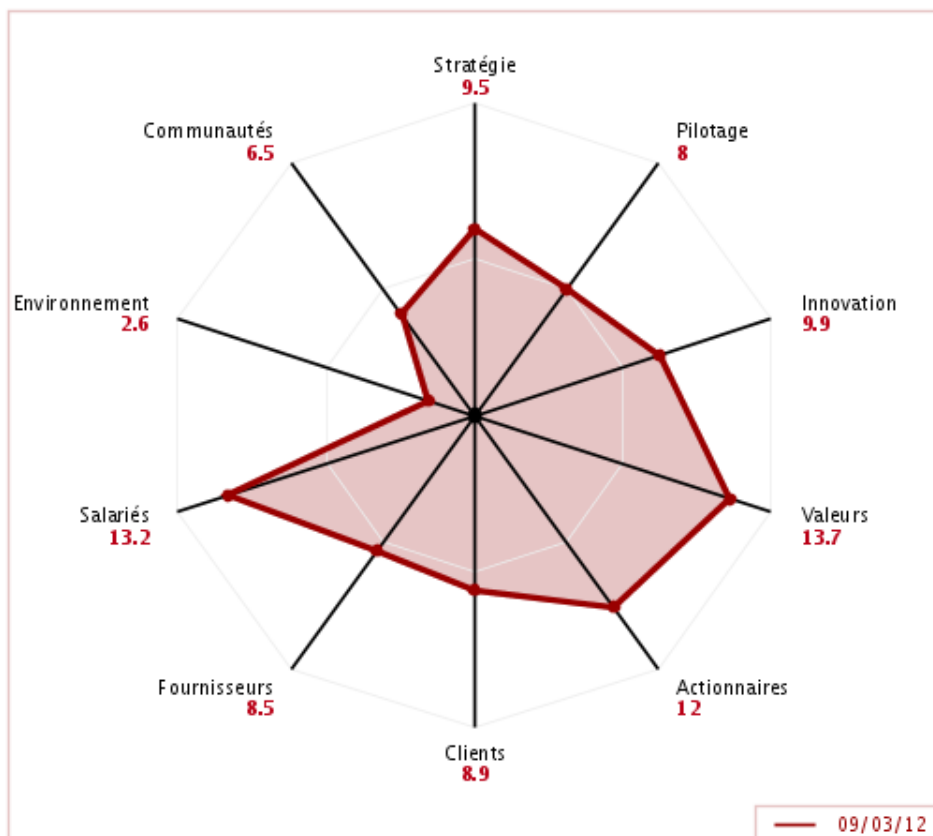
En 2008, un premier projet stratégique Groupe intégrant la RSE est lancé pour 3 ans.

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

Le Groupe Altera s'est investi depuis 2009 dans une réflexion globale de sa performance et a entrepris de s'évaluer et de progresser à travers un dispositif porté par le CJD : le Global Performance System (GPS).

Le GPS est un véritable outil de pilotage de la démarche de Performance globale, déclinaison du Développement Durable en entreprise. Grâce à cet outil innovant et gratuit, chaque dirigeant, quels que soient le secteur et la taille de son entreprise, peut : s'évaluer, piloter sa démarche, comparer son entreprise, éditer son rapport de Performance globale et partager ses pratiques et initiatives.

Cet outil permet notamment de visiter chacun des enjeux de l'entreprise qui sont au nombre de 10. Une première évaluation réalisée en 2010 à l'issue du projet d'entreprise a permis d'établir la cartographie suivante :



Cette évaluation trouve son relais dans le parcours START et JUMP réalisé par l'un des dirigeants au sein du CJD à travers un travail d'échanges, d'évaluations et d'incitations à l'action au sein d'une commission spécifique d'une dizaine de dirigeants de la métropole intéressés par la même démarche.

Depuis 2011, cette démarche nourrit directement la gouvernance de l'entreprise dans la prise en compte des attentes des différentes parties prenantes de l'entreprise.

Le projet d'entreprise 2014 plus global sera l'occasion d'associer l'ensemble des acteurs de l'entreprise à cette démarche avec la constitution de groupes de réflexion autour de chacun de ces 10 axes et avec l'ambition de faire progresser l'entreprise pour la porter parmi les plus performantes de son secteur d'activité. Le nouveau comité de direction a ainsi pu s'initier à cette approche à l'occasion d'un séminaire de janvier 2012 au cours duquel le jeu « I nove You » a été présenté et utilisé pour initialiser la démarche.

L'objectif est de faire aboutir sur chaque axe un ensemble d'initiatives et de plans d'actions à mettre en œuvre sur 3 ans.

Le résultat de cette démarche sera ensuite publié et formalisera les engagements de l'entreprise selon les critères d'évaluation de l'ISO 26000.

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en PJ)

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise

11.08 Créer l'entreprise dans une logique responsable

11.02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local

- Origine du nom de l'entreprise : Altera = autrement (en latin)
- Ecriture des valeurs dès la création (2005) de l'entreprise par les 2 associés

$$Q = (C+E)^2$$

Qualité = (Créativité + Entrepreneuriat) x (Communication + Enthousiasme)

- Comité de Direction : constitué de 2 représentants de chaque métier, de la direction générale, et des fonctions supports groupe, le comité de direction a en charge le suivi et l'avancement de la feuille de route annuelle établie lors du séminaire annuel.

- En plaçant l'homme au cœur de sa stratégie, le Groupe Altera créé une dynamique de progrès qui lui permet d'asseoir son développement sur des bases durables.

- 2008 : premier projet stratégique Groupe intégrant la RSE construit avec les collaborateurs :

Mise en place d'Equipes de Construction Stratégique (E.C.S.). Chaque E.C.S travaille en atelier sur l'un des thèmes suivants :

- Management Général
- Direction du Système d'Information et R&D
- Ressources Humaines
- Commerce
- Direction Administrative et Financière

Résultats : 27 projets sur 34 proposés sont retenus. 97% des projets sont à ce jour terminés.

Chaque collaborateur porte un ou plusieurs projets en responsabilité. Un comité bimensuel permet de suivre l'avancement de ces projets et au besoin de rendre les arbitrages nécessaires.

- Evaluation avec le GPS en 2010 et I nove You (5 fois en externe et interne avec CODIR)

- 2012 : nouveau projet d'entreprise avec des groupes de réflexion autour de 10 axes

- En 5 ans :

- Création de 4 nouvelles entités : Altera Conseil, Altera Solution, Altera Service, Altera Evolution
- Près de 50 emplois sont créés localement et évoluent avec le développement de l'entreprise.

13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur avec les collaborateurs

Modèle socio-économique moderne et innovant, différent de la profession :

- Participation des salariés aux résultats de l'entreprise :

Objectifs d'activités fixés aux collaborateurs : SMART (Spécifiques, Mesurables, Acceptés, Réalistes, Temporisés) reposant sur des hypothèses de taux d'occupation réalistes et de tarifs de facturation en phase avec le marché.

Ce modèle associe en toute transparence :

- la prise de responsabilité d'une partie des objectifs d'activités de l'entreprise et un niveau de rémunération
- la contribution personnelle aux résultats de l'entreprise et la rémunération de la performance.

Résultat : collaborateur = acteur responsabilisé en prise directe avec le modèle économique de son activité et engagé auprès de son client.

- Actionnariat salarié proposé à tous les salariés ayant le statut de consultant confirmé et au moins 1 an d'ancienneté (1 seul salarié n'y a pas souscrit) : Altera Partage (5% du capital du groupe)

- Tous les bénéfices sont réinvestis (Non distribution de dividendes/constitution d'une SCI pour l'acquisition de bureaux/augmentation de capital des associés fondateurs).

12.01 Opter pour une communication responsable

Communication transparente auprès des parties prenantes :

Une communication interne rythmée par des réunions d'agence mensuelles, des Comité projets (voir 11.01), un séminaire d'entreprise annuel, une journée d'intégration pour les nouveaux collaborateurs.

Mise en place d'un portail de gestion de la connaissance pour capitaliser le patrimoine intellectuel du Groupe : Knowledge Management collaboratif. Il centralise les connaissances et retour d'expériences des consultants. Accessible par Internet, il constitue un lien collaboratif entre les membres de l'équipe.

Cet outil, unique point d'entrée de toute l'information d'Altera, recueille de nombreuses informations : données administratives, livrables clients, projets...

L'actu du consultant : adressée tous les mois par mail, elle reprend en texte et en images l'ensemble des actualités d'Altera (Actualités, nouvelles missions, temps forts, anniversaires...)

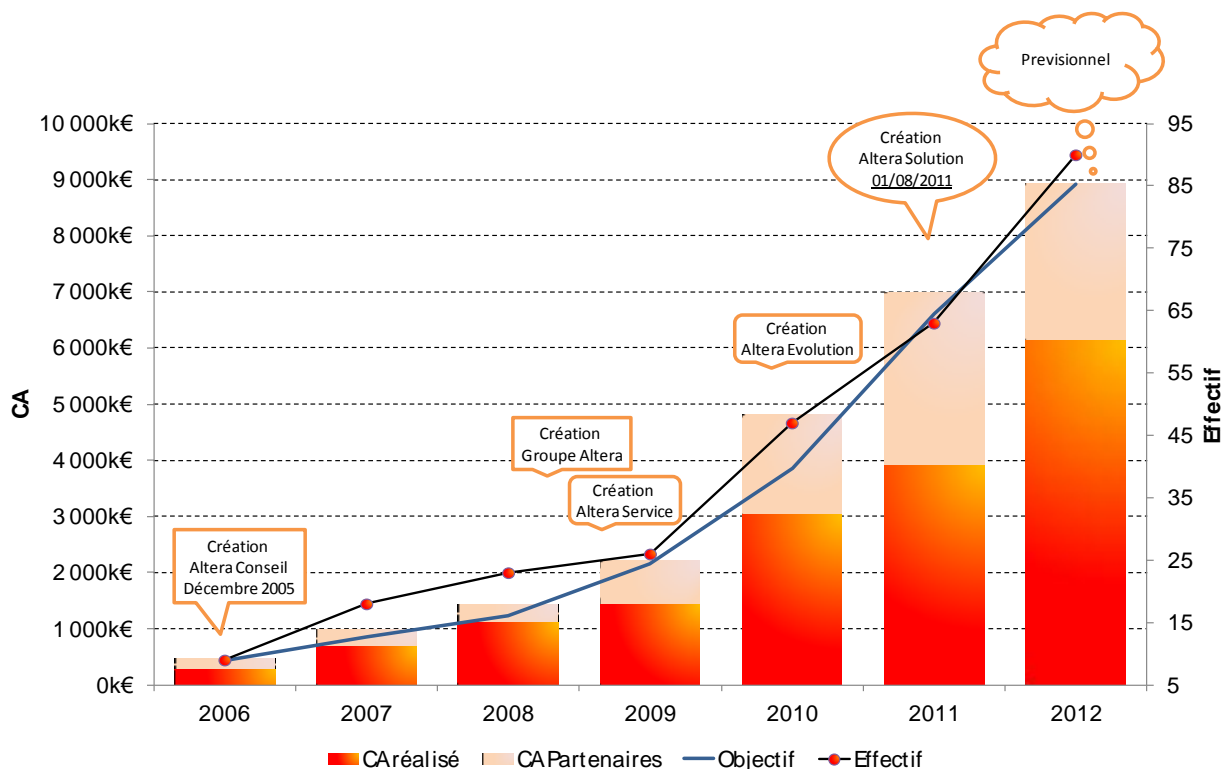
Une communication client : des petits déjeuners thématiques plusieurs fois par an (50 clients) pour exposer et débattre d'une problématique qui les concerne directement (ex : Comment faire profiter ma PME des récentes évolutions du Numérique ?).

Participation à des salons.

La communication fournisseur : les « Rencontres Altera » 3 fois par an

Altera reçoit l'ensemble de ses partenaires pour créer du lien, partager l'actualité opérationnelle de la société et le programme de partenariat. C'est l'occasion d'aborder collégalement une problématique métier, technologique ou conjoncturelle.

La communication sur le site internet : résultats et perspectives de développement



2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

Processus de recrutement :

Alterra recherche avant tout des candidats qui portent les valeurs de l'entreprise dans leur savoir-être. Le projet de l'entreprise est présenté en toute transparence au candidat, qui décide d'y adhérer ou non.

22.03 Faciliter l'égalité des chances femmes hommes (métier, salaire, poste à responsabilité...)

Tous les salariés sont cadres

Proportion Hommes/Femmes :

2008 : 6H 11F

2011 : presque parité

CODIR : 5H 3F (permanents) + invités (1H 3F)

Conseil d'Administration : 3H 4F

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

Programme du Développement du Leadership (PDL) :

Programme d'accompagnement visant à décupler le leadership de chacun pour assurer le développement de l'entreprise. Formation axée sur la montée en compétences et notamment sur les éléments suivants :

- Faire grandir les collaborateurs pour qu'ils acquièrent une stature de leader
- Incarner les valeurs du Groupe dans toutes les relations professionnelles
- Avoir accès à des interlocuteurs de haut niveau et savoir s'adresser à eux avec parité
- Capitaliser sur l'équipe existante pour prendre le relais managérial
- Grandir personnellement, développer son assertivité et prendre du plaisir dans la relation aux autres
- Être exigeant avec soi-même et se mettre dans des conditions concrètes
- Ancrer les techniques et attitudes comportementales clés en maîtrisant les fondamentaux de la communication et du charisme
- Véhiculer en interne et en externe les valeurs de l'entreprise et adopter le discours et l'affirmation nécessaire
- Prendre conscience des enjeux et des responsabilités qui sont les leurs pour permettre à chacun et à l'entreprise de grandir

1 programme/an depuis 2009 (4^e programme en 2012)

10 volontaires /programme

2 dispositifs :

- Formation encadrée par un coach (6 ateliers x 2 jours)
- Atelier personnel pour personnaliser le plan d'actions

4) Environnement : Préserver la Planète

43.05 Privilégier l'utilisation d'énergies renouvelables

Installation d'une membrane d'étanchéité photovoltaïque sur la toiture : 18m² de cellules photovoltaïques.

Réduction des impressions papier :

Centralisation du point d'impression (une seule imprimante pour tous les salariés) avec scan intégré pour la numérisation des documents

46.02 Optimiser les déplacements des collaborateurs

Les consultants vont travailler directement chez le client (pas de passage préalable au bureau). Altera encourage ses salariés à optimiser le temps passé chez le client. Les clients sont essentiellement dans la métropole lilloise ce qui favorise les déplacements en transport en commun. 22,5% des consultants sollicitent la prise en charge de 50% de l'abonnement Transpole.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

La marque Altera est connue des prescripteurs de prestations de services et reconnue comme une garantie de qualité de savoir-faire et de spécificité de savoir-être. Fort de cet atout, Altera se positionne aujourd'hui comme un acteur global du service aux entreprises en s'appuyant également sur un réseau de partenaires et d'expertises dont elle assure la promotion et la relation commerciale auprès de ses clients.

Cette relation est inscrite dans un modèle de partenariat formalisé dans des contrats d'apports d'affaires et de prestations.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client

Différenciations par l'offre de services par les compétences et savoir-être (spécificité) : Le Groupe Altera a élaboré un modèle socio-économique différent et motivant décliné par ses valeurs où convergent les intérêts des clients, des collaborateurs et du Groupe Altera dans l'objectif d'une valeur ajoutée et d'une croissance partagée.

Cette démarche a ainsi abouti à l'établissement de contrats cadre « gagnant-gagnant » avec les clients historiques. Altera y gagne en visibilité sur son volume d'activité chez ses clients. Les clients obtiennent des conditions commerciales favorables.

Altera a souhaité également favoriser la représentation des métiers de l'organisation et de la maîtrise d'ouvrage en région. Cette initiative a permis de mettre relation les clients d'Altera autour de leur problématique commune et d'aboutir à la création de l'association AMICALO en 2012.

La fidélisation client est enfin un élément essentiel de la croissance d'activité du groupe. Le taux de fidélisation pour 2011 s'élève à 80%.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...

Le projet Altera est né en dehors de toute structure d'aide à la création d'entreprises et s'est développé de manière autonome pendant près de 3 ans. Une campagne de rapprochement de la société civile est lancée en 2009 avec la promotion de la marque Altera.

Aujourd'hui l'entreprise et/ou ses dirigeants sont impliqués dans de nombreuses associations :

Oseo Excellence

La Creativallée (Promotion du territoire)

AS2I (Association des Sociétés de Services en Ingénierie Informatique de la région NPDC)

CJD (Centre des Jeunes Dirigeants)

PRN (Pôle Régional Numérique)

APM (Association Pour le Management)

Rotary

CGPME (Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises)

Cette implication traduit une volonté de se rapprocher des acteurs de la vie institutionnelle et citoyenne pour exister dans un environnement global.

IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

Cette démarche, validée par le Conseil d'Administration, engage l'entreprise toute entière : 10 groupes de travail sur les 10 axes du GPS seront constitué (5 à 6 Altériens)

Une dizaine de réunions de 2 heures pour chaque groupe

Un comité de pilotage pour le suivi et l'animation du dispositif.

Financiers :

- En 2008, les 27 projets retenus avaient donné lieu à un budget global de 198 k€.

- Projet 2014 :

Investissement prévu : 500 k€

200 heures de travaux de réflexion

Frais de restauration

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

- Forte mobilisation de l'équipe

- Impulsion forte de la direction et pilotage par le management

- Place importante laissée à l'initiative personnelle : notion d'entrepreneuriat

- Responsabilisation et confiance accordée à chacun

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

o Indicateurs de performance économique

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	6 345 642.96 €
Chiffre d'affaires HT	2010	4 812 776.09 €
Chiffre d'affaires HT	2009	2 218 332.46 €
Résultat net avant impôt	2011	Bilan en cours (à l'équilibre)
		+ 15 clients par an (pendant 3 ans)
Autres indicateurs économiques		921% de croissance en 5 ans
Gains réalisés grâce à la RSE (financiers ou non financiers) :		Positionnement de la marque Altera en région

VII- BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

o Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu	Résultats
Salariés	<p>Formation,</p> <p>Expériences Missions valorisantes, Rémunération dynamique,</p> <p>Promotions,</p> <p>Développement du leadership,</p> <p>Participation du projet d'entreprise, Accès à l'actionariat salarié</p>	<p>Recrutement d'une cinquantaine de collaborateurs sur 5 ans</p> <p>+ 1600 h de formations en 2011, 180 missions client en 2011, 97% des projets d'entreprise aboutis,</p> <p>15 collaborateurs montés en responsabilité (manager, resp. fonction groupe, direction),</p> <p>4 groupes de 10 salariés participent au Programme Développement du Leadership (PDL),</p> <p>5 % du Capital du Groupe ouvert aux salariés</p>
Fournisseurs	<p>Programme de partenariat formalisé</p> <p>Valorisation de l'offre de service des partenaires</p> <p>Conditions commerciales dégressives dans le temps</p> <p>Animations de la communauté des partenaires (Rencontres Altera)</p>	<p>Contrat d'apport d'affaires et prestations formalisé</p> <p>100 partenaires (60 actifs)</p> <p>40% du CA du groupe</p> <p>3 rencontres par an</p>
Clients	<p>Offre de service à valeur ajoutée</p> <p>Engagement au résultat des salariés missionnés</p> <p>Proximité géographique et humaine</p> <p>Continuité de service garanti</p> <p>Conditions commerciales fonction du niveau de partenariat (contrat cadre)</p> <p>Organisation de petits déjeuners débat thématique</p> <p>Lancement d'un projet associatif pour une représentation des métiers des clients</p>	<p>60 clients, 180 missions</p> <p>Taux de satisfaction proche de 100%</p> <p>Collaborateurs reconduits dans une nouvelle mission plus de la moitié du temps</p> <p>95% de fidélisation des clients</p> <p>2 contrats cadres engageant le client sur un volume d'activité</p> <p>15 nouveaux clients par an</p> <p>3 petits déjeuners organisés avec 50 présents</p>
Environnement	<p>- Production électrique photovoltaïque</p> <p>- Installation d'une programmation centralisée des éléments de production de chauffage</p>	<p>- Réduction de l'empreinte énergétique de 2200 kWh/an depuis 2010 (évite la production de près de 200 kg à 1 tonne de CO₂/an)</p> <p>- Une température établie aux heures ouvrables. Une économie d'énergie par l'extinction sécurisée de la production de chauffage aux heures non travaillées et le week-end</p>

Cité	Engagement associatif (AS2I, CJD, APM, OSEO Excellence, CGPME, Universités)	Participation à la représentation professionnelle régionale Engagement à faire grandir la politique managériale Sensibilisation du monde étudiant Contribution au développement de la performance globale
------	---	--

VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

○ REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	10	22	28	3	18	21	13	40	49
Dont CDI	10	22	27	3	16	19		38	46
Dont CDD					1	1		1	1
Dont contrats en alternance		0	1		1	1		1	2
Direction			2						2
Cadre	9	22	27	3	18	21	12	40	49

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	0	0	0

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs	34.5	34.9	34.4
Effectif des CDI de moins de 25 ans	0	1	3
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	0	1	3

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE

	2009	2010	2011
Turn Over*	31%	2.5%	14%
Nombre d'accidents du travail	0	0	1

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	>2.5%	2.84%	2.45%
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année		62%	91%
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	23%	22.5%	14.3%

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité ?			
	En dessous	Egale	Au dessus
Cadres			X
Maîtrise	nc	nc	Nc
Employés / Ouvriers	nc	nc	Nc

Total sociétés du groupe	2009	2010	2011
Salaires bruts	567 328.61	1 238 055.16	1 622 688.9
Charges patronales	224 158.78	544 761.58	778 056.18
Total masse salariale	791 487.39	1 782 816.74	2 400 745.08

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?		X
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	X	
L'entreprise a préféré opter pour l'actionnariat salarié		
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	X	
Proposez-vous un actionnariat salarié ?	X	

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?		X
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ? 2 fois/an (janvier et juin)	X	
Si oui, quel est le taux de participation ?	95%	

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*		X
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?		X
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?	X	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

Propos recueillis auprès de

Nicolas LOONIS, Associé

Béatrice MABILLE, Consultante en organisation et

Responsable formation

Juliette HERMAN, Consultante Manager

Par **Charlotte CALONNE**, Conseillère Rédactrice

Accompagnée de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,

Responsable Pôle Bonnes Pratiques

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 11/04/2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **Kbane – Groupe Adeo**

Statut : SA

C.A. : Non communiqué

Effectifs : **83 salariés**

Coordonnées : **1, rue de Menin
Parc de l'Innovation
59520 MARQUETTE LEZ LILLE**

Téléphone : 03 61 08 56 00

Site Internet: www.kbane.com

Date création de l'entreprise : 28/12/2007

Secteur d'activité : vente et installation de produits liés au Développement Durable

Rapport RSE: non (Rapport RSE groupe ADEO en cours)

Certifications reconnues :

Kbane est une entreprise certifiée Quali'sol, Quali'PV, Quali'bois, Quali'PAC, Qualibat

Bilan carbone : non

Bilan Gaz à Effet de Serre* : non

* Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Prix et nominations : Oscar de l'innovation 2009 (catégorie concept - LSA)

Personne(s) rencontrée(s) :

Yves BOGAERT, Responsable Développement Durable - yves.bogaert@kbane.com

Barthélémy GUISLAIN, Co-fondateur Directeur Général, barthelemy.guislain@kbane.com

Bertrand CUNAUD, Co-fondateur – DRH – DSIG, bertrand.cunaud@kbane.com

Partenaires : ADEME, Espace Info Energie, ADIL du Nord, CDEE

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

Kbane est née en 2007 de la volonté de 2 anciens salariés de Leroy Merlin. Partant du constat que les clients sont de plus en plus demandeurs de produits respectueux de l'environnement, ils décident de pousser plus loin ce qu'ils avaient développé chez Leroy Merlin en consacrant une enseigne dédiée à la maison saine, économe et respectueuse de l'environnement.. Ils créent le concept d'un magasin ne proposant que des solutions et des produits plus économes en énergie, en eau... ou dont les impacts sur la santé et sur l'environnement sont moindres. Pour répondre aux attentes des clients, ils référencent des produits « + écologiques » et entament leurs premiers chantiers. Le premier magasin ouvre en 2008 à Villeneuve d'Ascq.

3 métiers composent l'activité de Kbane : le conseil, l'installation et la vente en libre service.

Le **conseil** est assuré par les équipes éco-coachs : ingénieurs thermiciens, architectes, spécialistes de l'isolation, de la fenêtre... ils font un diagnostic chez le client et proposent les meilleures solutions techniques.

Le cœur de l'activité de Kbane est surtout **l'installation** de solutions pour un habitat durable. Près de 45 installateurs, salariés de Kbane (pas de sous-traitance), ont depuis 2,5ans réalisé près de 2400 chantiers en région Nord : isolation par l'intérieur ou l'extérieur, ventilation, fenêtres, pompes à chaleur, poêles à bois, chaudières performantes, solaire thermique et photovoltaïque, éolien, cuve d'eau de pluie... Le taux de satisfaction de Kbane (98% de clients recommandent Kbane à un ami, enquête du 4^{ème} trimestre 2011), démontre la qualité du travail accompli par les équipes d'installateurs Kbane.

Parce que l'accessibilité à un habitat plus durable se fait aussi par des petits pas, Kbane propose plus de 3000 références en **libre service** :

- + de 200 parquets 100% issus de forêts durablement gérées, tous PEFC et transformés en France;
- + de 300 poêles en double combustion,
- + de 30 isolants naturels;
- + de 1000 couleurs de peintures à 98% d'origine naturelles,
- + de 500 produits pour jardin utilisables en agriculture biologique...

Kbane encourage le développement du vrac (en droguerie, peinture, engrais et paillages pour jardin) pour moins d'emballages et une consommation « écolonomique » + juste!

Kbane compte aujourd'hui 83 salariés et est présente sur 5 sites :

- 3 magasins (Marquette-lez-Lille, Petite Forêt et Barentin (76)
- 2 entrepôts (Wambrechies et Barentin).

Il y a 1 an, Kbane crée Kbane Expert : 2 experts accompagnent les projets normatifs, complexes et en multi lots (BBC, maison passive).

Filiale de Groupe ADEO, Kbane est installateur de solutions durables pour une maison plus saine, plus économe, plus respectueuse de l'environnement. Elle crée une communauté « Tous Kbaners » entraînant salariés, fournisseurs et clients dans la démarche DD.

II – ENJEUX ET OBJECTIFS

- **Contexte planétaire** : le réchauffement climatique, la raréfaction des énergies primaires sont des enjeux environnementaux majeurs.
- **Contexte national** : 31 millions de logements en France sont autant d' « épaves thermiques » traduisent un marché colossal de la rénovation thermique (estimation CAPEB : 600 milliards d'€ sur les 30 ans à venir CAPEB : Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment)
- **Réalité économique** : les énergies n'ont jamais été aussi chères, d'où l'envie ou la nécessité d'économiser l'énergie, et d'augmenter l'efficacité des installations (isolation, rendement)

- La démocratisation et l'accès facilité à des techniques économes, à des solutions simples autrefois inaccessibles ou trop chères, sont la réponse à des enjeux sociétaux : c'est le rôle de Kbane dans son format d'installateur distributeur.

Le format PME et l'exigence des métiers n'ont pas encore permis à l'entreprise de reporter ses indicateurs dans un rapport. Cependant, Kbane contribue à la construction d'un rapport RSE Groupe ADEO.

Objectifs :

- Etre en cohérence avec la stratégie d'entreprise. Emmener collaborateurs, clients, fournisseurs dans un schéma vertueux de partage de bonnes pratiques, de valeurs autour de l'habitat durable.
- Progresser ensemble (toute la communauté des Kbaners) et s'améliorer en permanence.
- Réduire l'impact environnemental de l'habitat actuel en respectant les besoins des clients.

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en PJ)

<p>1) Gouvernance : management transparent de l'organisation</p>
<p style="text-align: center;">11.05 Mettre en place un management participatif</p> <p>Chaque collaborateur à l'opportunité de faire valoir ses idées et ses opinions : réunions éco-coachs, réunions installateurs, réunion de comité de direction. Un entretien annuel de développement personnel formalise les échanges, fixe les objectifs, fait le point sur les mois écoulés ; les points trimestriels avec le manager permettent un suivi précis des engagements pris.</p>
<p style="text-align: center;">14.02 Accompagner ou sensibiliser à une démarche de Développement Durable</p> <p>En 2010, tous les collaborateurs de l'entreprise ont participé à une journée de vision sur le thème du Développement Durable. Le document de synthèse est, aujourd'hui encore, l'acte fondateur des engagements de l'entreprise en matière de RSE. Kbane participe avec TERRADEO aux fondations d'un premier point d'étape Développement Durable au niveau de Groupe ADEO.</p> <p>Sensibilisation des collaborateurs à la bonne gestion des déchets : Chaque chantier client où Kbane intervient génère une production de déchets (vieux poêle, isolants usagés...). Pour mieux comprendre les enjeux du tri sur les chantiers, chaque collaborateur de l'entreprise a obligatoirement visité 1 centre de tri + 1 centre de valorisation des déchets métropolitains.</p> <p>Sensibilisation des clients : Les clients intéressés ont pu, eux aussi, visiter ce centre de tri. Les installateurs Kbane remettent à leurs clients 1 « stop pub », 1 « Batribox », 1 sac à lampes usagées, dans une démarche volontariste de reprise de leurs déchets.</p>
<p style="text-align: center;">11.04 Définir et diffuser une charte éthique</p> <p>En cours de réalisation en 2012 : rédaction d'une charte éthique fournisseur</p>
<p style="text-align: center;">12 01 Opter pour une communication responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les supports commerciaux (flyers, invitations...) se font exclusivement sur papier recyclé et/ou papier labellisé FSC ou PEFC. En 2011, Kbane a édité 155 000 exemplaires de son catalogue commercial entièrement compensé CO₂. - Kbane instaure sur son site de Marquette-lez-Lille : le « pot de fin de chantier » conviant ses clients pour lesquels un chantier a été réalisé dans la semaine, à partager son expérience. - Le site internet Kbane.com relaie nos « intentions Développement Durable » en 4 onglets : collaborateurs, actions, produits, flux.

2) Droits de l'Homme : respecter les droits fondamentaux de la personne

22.02 Lutte contre les discriminations au sein de l'entreprise et à l'embauche

Peu importe le diplôme, le recrutement de la majorité des salariés (installateurs) se fait sur les compétences, le savoir faire, l'expérience, chacun ayant la possibilité de les démontrer à l'embauche.

Exemple, le recrutement des collaborateurs de BARENTIN s'est fait sur l'expérience : 1 semaine en accompagnement d'installateurs qualifiés Kbane, pour démontrer ses savoir-faire. Près de 40% des collaborateurs sont recrutés par cooptation, celle-ci est valorisée. Dans un marché de l'emploi tendu, elle est une composante essentielle d'un recrutement de qualité.

3) Relations/conditions de travail : valoriser le capital humain

31.03 Développer la formation et/ ou la promotion

32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques

- La sécurité est au cœur des préoccupations de l'entreprise : chaque métier fait l'objet d'une fiche sécurité métier sur la protection des collaborateurs dans le cadre de leur intervention (8 fiches). Formation suivie de plusieurs validations, dotation d'équipements de sécurité performants et récents... contrôles réguliers du port d'équipements de sécurité et sanctions : budget annuel sécurité y compris la formation : 15 000€

- Formation au tri des déchets (cf 14.02)

→ Taux de formation 1% de la masse salariale

- Kbane privilégie la promotion interne plutôt que le recrutement extérieur. (Exemple un « éco coach » prend la mission de « responsable éco coach »)

Les installateurs et les éco-coachs Kbane, suivent un programme soutenu de formations produit, et de mise en œuvre des solutions, par les fournisseurs ou par des formateurs internes.

- Formation à l'éco conduite prévue pour 2012.

31.02 Mettre en place une politique d'accueil et d'intégration

-Un livret d'accueil est remis à chaque collaborateur à son arrivée dans l'entreprise.

4) Environnement : préserver l'environnement

43.01 Mettre en place des projets d'économies d'énergie et de réduction de GES

Les impressions en interne se font par défaut en recto/verso et exclusivement sur papier recyclé, Tous les postes informatiques sont équipés d'une application « veille prolongée » et d'une application téléconférence.

45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques

Un bâtiment exemplaire :

Pour son magasin de Marquette-lez-Lille (et siège social), Kbane a opté pour un bâtiment durable :

→ Un magasin éco-conçu

- ossature majoritairement en bois KLH labellisé

- isolation ouate de cellulose soufflée,

- ventilation mécanique à double flux

→ Une gestion rationnelle des ressources :

- maximisation de l'éclairage naturel,

- 10 000L en cuve de récupération d'eau de pluie,

- 38 panneaux solaires,

- 3 éoliennes

- 3 pompes à chaleur

→ Un espace paysager étudié :

- 300 arbres et 3000 graminées et végétaux

- des noues (fossés) d'infiltration

- un bassin d'eau planté

- 3 ruches

42.04 Progresser vers une économie circulaire

41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets

Gestion de plus de 20 flux de déchets différents.

Schéma d'organisation de collecte, de stockage et de valorisation de ces nouvelles matières premières. Nécessité d'être en phase avec la stratégie habitat durable ; optimisation des coûts par la revente des gisements de qualité...

Bois, carton, gravats, mais aussi fenêtres, films plastiques, DEEE (déchets d'Équipement Électriques et Électroniques, amiante, filtres et cartouches Brita, jusqu'aux capsules Nespresso... sont récupérés pour être recyclés.

Kbane s'est associé à près d'une dizaine d'entreprises de recyclage spécifique.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : agir avec loyauté et responsabilité sur les marchés

51.02 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

Les fournisseurs sont choisis pour leurs produits innovants et différents. Kbane accompagne les fournisseurs dans le développement d'innovations (condition requise pour être référencé) exemple la peinture vendue en vrac est le fruit d'un partenariat Ripolin + Kbane; la droguerie vendue en vrac est un partenariat Bio Eclat + Kbane,

Kbane a accompagné le développement chez son fournisseur Argilus (badigeon d'argile) d'un produit adapté au grand public pour cette marque résolument orientée pro.

Kbane encourage ses fournisseurs à aller plus loin dans leur démarche de recyclage. Par exemple, un fournisseur de fenêtre ne recyclait que ses propres fenêtres, Kbane l'a encouragé à recycler tout type de fenêtres : essaimage des bonnes pratiques. Aujourd'hui ce fournisseur recycle toutes les fenêtres que Kbane démonte chez ses clients.

Autant que possible, Kbane essaie de nouer des relations commerciales avec des fournisseurs locaux (isolants provenant du 76, du 62, combustibles du 59...)

6) Consommateurs : respecter les intérêts des clients et des consommateurs

61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client

Les choix produits sont validés par les Comités clients :

Les chefs de produits Kbane, rassemblent leurs innovations produits qu'ils pensent intéressants d'intégrer dans leurs gammes.

Une fois par an, des clients sont invités à se prononcer sur l'intérêt économique et écologique des produits. Lors d'un comité de validation produit, chaque nouveauté est présentée aux clients : fonctions, avantages, résonance au concept Kbane, prix de vente... et chacun se prononce alors sur l'intérêt du produit. Très démocratiquement, les produits choisis par les clients arriveront en linéaires, les recalés ne seront pas présentés.

En 2012, le vote des clients se fera en plus par internet.

64.01 Sensibiliser les clients à la RSE

- Près de 100 ateliers, conférences, visites de chantier sont programmés annuellement (fabriquer son compost, isoler la maison, jardiner au naturel, fabriquer ses produits d'entretien...) pour les Kbaners et par les Kbaners !

- En 2011, Kbane a organisé à Marquette-lez-Lille, les Journées Européennes du Solaire et participé à la Semaine Européenne de la Réduction des déchets : ateliers, visites, films et conférences pour ses clients.

- Pédagogie, expériences, démonstration en magasin Kbane est avant tout un lieu où on découvre, on teste et on apprend. Exemple, plus de 26 fiches à emporter ou à télécharger démystifient les techniques complexes pour économiser l'énergie dans l'habitat.

- Kbane est une des premières enseignes à avoir proposé un affichage environnemental multicritères de ses produits vendus en libre service : km parcourus, notes environnementales, économiques, confort et santé

- Plus de 30 visites ont été programmées en 2011, pour permettre à des groupes extérieurs (architectes, fournisseurs, écoles, ADEME, CDEE, collectivités locales...) de découvrir son site de Marquette-lez-Lille et en partager les attributs environnementaux.

- Un café équitable (label Max Havelaar) à déguster en magasin.

64.02 Préconiser des produits ou services responsables

Kbane privilégie la sincérité et l'honnêteté dans la relation client :

La mission de Kbane est de permettre aux habitants de vivre dans une maison plus économe en énergie. Kbane accompagne ses clients du diagnostic jusqu'à l'installation des solutions préconisées. La sincérité met Kbane en face de choix non pas guidés par l'intérêt économique de l'entreprise mais par la valeur ajoutée de solutions présentes pour le client. La recommandation client (taux entre 90% et 98% de clients qui recommanderont Kbane à un ami) encourage Kbane à privilégier la satisfaction client à tout prix dans une logique de croissance long terme.

7) Engagement sociétal : conjuguer les intérêts de l'entreprise et l'intérêt général

71.01 Dynamiser un bassin d'emploi

Kbane encourage le travail des ESAT, ateliers de réinsertion... en favorisant des produits vendus en magasin issus de ces ateliers ex : isolant en Métisse (coton recyclé) sorti des ateliers du Relai/Emmaüs ; les bandes de papier qui entourent les pots de peintures Ripolin en exclusivité pour Kbane sont posées par des personnes en situation de handicap, les combustibles Chti'feu sont réalisés par un atelier de réinsertion à Croix...

Kbane travaille aussi avec ELISE.

IV - INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

1 responsable Développement Durable, 1 responsable sécurité
L'appropriation des sujets DD de l'entreprise par les collaborateurs

Matériels :

Le bâtiment et ses composantes, les équipements de sécurité...

Financiers :

Ex : 100% des collaborateurs formés au geste de tri
= 83 salariés x ½ journée de temps de sensibilisation
= 41,5 jours dédiés soit 1 équivalent temps plein pendant 2 mois
Budget sécurité 2011: + de 15 000 €/an de formation et d'équipements (EPI, harnais...)
Budget DD :
- 3 millions d'euros pour la construction du siège « écolo »,
- 3000€ budget gestion du rucher...

V – CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

- Indicateurs de performance économique

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	NC
Chiffre d'affaires HT	2010	NC
Chiffre d'affaires HT	2009	NC
Résultat net avant impôt	2011	NC

VI – BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu
Actionnaires	Contribution de Kbane à la montée en compétence de Groupe Adeo sur la thématique de l'habitat durable. Traduction d'une réalité commerciale pour le groupe, et d'un nouveau modèle économique
Salariés	Politique incitative d'accessibilité des salariés aux produits : ventes remises, projets à marge 0, ...
Fournisseurs	
Clients	1) Contribution à la réduction des dépenses d'énergie 2) Partage de savoirs faire, bonnes pratiques, sensibilisation au Développement Durable
Environnement	Contribution à l'aménagement d'une zone commerciale orientée DD (création d'emploi, dynamique commerciale, entreprises de proximité, ...)
Cité	Développement de partenariat avec la ville de rattachement : Marquette lez Lille, opérations communes : SDD, Earth Hour, ...

VII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

○ REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	7	11	15	24	44	68	31	55	83
Dont CDI	7	9	14	21	44	68	28	53	81
Dont CDD	0	2	1	3	0	1	3	2	2
Dont contrats en alternance	0	0	0	3	3	0	3	3	0
Direction	1	1	1	4	4	5	5	5	6
Cadre	2	3	4	7	11	17	9	14	21

○ EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	0	0	0

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2009	2010	2011
Effectif des CDI de moins de 25 ans	2	5	7
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	0	0	1

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises W 50 salariés

○ FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE

	2009	2010	2011
Turn Over*	nc	nc	Nc

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	1	1	1

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En dessous	Egale	Au dessus
Cadres		X	
Maîtrise		X	
Employés / Ouvriers			X

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?		X
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	RVI	
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?		X

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?		X
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?		X
Si oui, quel est le taux de participation ?		

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*		X
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?		X
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?		X

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

CE + CHSCT en cours sur 2012

→ ENVIRONNEMENT

○ GESTION DES DECHETS

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	20 flux de déchets différents (dont bois, cartons, gravats, DIB, métaux)	Oui					94	60%

○ RESSOURCES NATURELLES

Consommation d'eau : Cuve de récupération d'eau de pluie de 10 000 litres
Consommation d'énergie Production d'énergie renouvelables sur le site de Marquette Lez Lille : 15 MW de puissance éolienne + 11 MW de puissance photovoltaïque + consommation résiduelles fournies en électricité verte par GREEN ACCESS

Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement en Entreprise (PDE) : non

Propos recueillis auprès de
Yves BOGAERT, Responsable Développement Durable

Par **Anne-Marie DESTREBECQ**, Conseillère Rédactrice
Accompagnée de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
Responsable Pôle Bonnes Pratiques et
Charlotte CALONNE, Pôle Bonnes Pratiques

ENTREPRISES ENTRE 100 ET 500 SALARIES

Baudelet

Ferme de la Gontière

Mondial Relay

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 10 avril 2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **Baudelet Environnement**

Statut : Regroupement de SAS

C.A. : 99 M€ en 2010

Effectifs : **250 + 50 intérimaires**

Coordonnées : **Lieu-dit « Les Prairies »**
59173 BLARINGHEM

Téléphone : 03.28.43.92.20

Site Internet: <http://www.baudelet-environnement.fr/>

Date création de l'entreprise : 1920

Secteur d'activité : Traitement et valorisation des déchets non-dangereux (ménagers et industriels). Récupération et valorisation des ferrailles et métaux.

Rapport RSE: non

Diverses chartes : Charte Développement Durable

Certifications reconnues :

Certifications ISO 9001 et ISO 14001 (en 2004)

Certification OHSAS 18001 (en cours)

Prix et nominations :

Lauréat du prix de l'Innovation – Environord 2009 (Projet de traitement des sédiments pollués)

Bilan carbone : Oui réalisé en 2008

Personne(s) rencontrée(s) :

Pierre-Laurent VANDECAYEY, Responsable Commercial Déchets - pl.vandecaveye@baudelet.fr

Caroline POISSONNIER, Responsable Communication - caroline.poissonnier@baudelet.fr

Virginie DENAES, Responsable Ressources Humaines - v.denaes@baudelet.fr

Partenaires : RECUP'AIRE – Entreprise d'insertion spécialisée dans le tri des Emballages Ménagers Recyclables (EMR)

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

Dernier maillon d'une société de consommation toujours plus productrice de déchets, le groupe Baudalet Environnement est spécialisé dans la récupération et la valorisation des déchets au cœur de la région Nord-Pas de Calais. Depuis une quarantaine d'années, le groupe BAUDELET Environnement met en place des technologies innovantes pour limiter l'impact des déchets sur l'environnement et transformer ceux-ci en véritables co-produits, générant de nouvelles ressources matières ou énergétiques.

Présentation de la société

Implanté depuis 1964 à Blaringhem, le groupe familial indépendant Baudalet Environnement est spécialisé dans la valorisation et le traitement des déchets non dangereux, des ferrailles et métaux, et la dépollution des terres polluées.

En ce qui concerne la gestion des déchets industriels, le groupe Baudalet Environnement assure la collecte et le transport (par voie routière ou fluviale) des déchets par la mise à disposition de contenants variant de 3 à 35 m³. L'Eco-parc de Blaringhem dispose de différents outils de valorisation (un centre de tri pour les cartons, papiers et plastiques et une plateforme spécifique pour le bois), d'une installation de stockage de déchets ultimes (I.S.D.N.D.) autorisée à accueillir 600.000T de déchets non dangereux par an et enfin une plateforme de stockage amiante-ciment.

En ce qui concerne les ferrailles et métaux, le groupe Baudalet Environnement dispose de plusieurs comptoirs d'achat sur la région Nord – Pas-de-Calais (Hazebrouck, Calais, Dunkerque, Croix et Santes) et d'un chantier sur Blaringhem, équipé d'importants moyens de production comme un broyeur 3000 CV et une unité d'affinage d'aluminium de seconde fusion (production de 1000 tonnes de lingots par mois).

Enfin, le groupe Baudalet Environnement, par le biais de la bio-remédiation, est capable de traiter efficacement et écologiquement les terres polluées aux hydrocarbures ou à tout autre polluant organique.

Toutes les activités du site et de ses filiales sont encadrées par des arrêtés préfectoraux d'autorisation et sont certifiées ISO 9001 (Qualité) et ISO 14.001 (Environnement) depuis 2004. En 2012, la direction du groupe Baudalet Environnement souhaite débiter la mise en place de l'OHSAS 18.001 (Sécurité).

L'Eco-Parc de valorisation, qui regroupe ces différentes activités sur 300 hectares, dispose de plus de 20 filières de valorisation des déchets, parfaitement ancrées dans le Développement Durable et offrant de réelles synergies entre elles.

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

VALORISER LE PRESENT, PRESERVER L'AVENIR

- Proposer aux entreprises, aux collectivités et aux particuliers des solutions innovantes dans le cadre de la valorisation de leurs déchets
- Réduire l'impact du traitement des déchets sur l'environnement
- Essayer au maximum de « boucler la boucle » du traitement des déchets (Economie circulaire)
- Développer des éco-produits issus des activités de valorisation
- Développer des relations de confiance avec les parties prenantes
- Améliorer l'image de marque de l'entreprise qui subit encore parfois les idées reçues sur le traitement des déchets

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en PJ)

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence
11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise Pour être plus compétitif et exemplaire dans son métier, Baudalet a entamé une Certification ISO 9001 et une certification ISO 14001 en 2004. L'activité de l'entreprise étant considérée comme polluante, ces certifications permettent de réduire la TGAP (Taxe Générales sur les Activités Polluantes) et d'accroître la compétitivité de l'entreprise. Une certification OHSAS 18001 est en cours.
11.02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local Notre groupe comporte environ 70% d'emplois locaux à faible niveau de compétence (15 kms autour de l'Eco-parc). De nombreuses actions de recrutement local sont effectuées tous les ans (missions locales...). La proximité et les valeurs de l'entreprise constituent un levier important pour fidéliser les salariés de l'entreprise.
11.04 Définir et diffuser des engagements RSE Une charte de Développement Durable a été élaborée et signée par les collaborateurs et certains partenaires du groupe. Cette charte est également présente dans toutes les réponses aux appels d'offres.
11.05 Mettre en place un management participatif Baudalet est une entreprise familiale (Baudalet-Poissonnier). Le Comité de Direction est composé de 5 membres de la famille et du Directeur Adjoint. Le système de management est court et de proximité : la direction réserve une après-midi par semaine pour étudier toutes les problématiques des différents responsables et y apporter une réponse rapide.
11.08 Créer ou reconvertir l'entreprise dans une logique responsable L'entreprise familiale a rejoint le réseau Family Business Network (FBN) afin d'anticiper le passage de relais dans 5 à 10 ans avec la troisième génération de la famille Baudalet-Poissonnier. L'objectif est bien de rester une PME familiale indépendante.
12.01 Opter pour une communication responsable Le groupe Baudalet Environnement utilise du papier recyclé pour ses supports de communication. Toutes les vues aériennes du site sont prises par montgolfière pour privilégier le Développement Durable. Depuis peu, le groupe a investi dans une montgolfière à son effigie pour véhiculer écologiquement son image de marque. Chaque année, 2000 à 3000 visiteurs (riverains, associations, écoles, ...) découvrent l'éco-parc grandeur nature. Le groupe a créé un partenariat étroit avec la Base du Parc, centre de loisirs éco-responsables qui initie, dès le plus jeune âge, aux principes de Développement Durable. Un guide de visite est remis à chaque visiteur.
12.02 Créer des outils de communication sur les engagements et les résultats de l'entreprise Chaque année, la direction organise un moment fort dédié aux salariés pour les informer des résultats de l'année écoulée et leur parler des projets en cours. C'est l'occasion pour chacun d'entre eux de parler directement avec la direction générale. La politique de la Direction (stratégie et actions pour l'année suivante) est affichée dans l'entreprise.

13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur avec les collaborateurs

Une Union Economique et Sociale (UES) a été créée en 2000 entre 4 sociétés du groupe afin d'harmoniser les avantages des salariés qui relèvent de 3 conventions collectives différentes. Des instances représentatives du personnel ont été mises en place pour l'UES : DP/CE et CHSCT. Les salariés de l'UES perçoivent chaque année une participation aux bénéfices calculée à l'échelle de l'UES et répartie entre les collaborateurs.

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

22.02 Lutter contre les discriminations au sein de l'entreprise et à l'embauche

Chaque mois une après-midi embauches est organisée pour permettre aux personnes à la recherche d'un emploi de venir se présenter dans le cadre d'un « mini-entretien ». Cette après-midi embauches est ouverte à tous les profils, sans aucune discrimination. Il s'agit pour les personnes, locales pour la plupart, d'une occasion de passer un entretien.

22.04 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

Une sensibilisation au handicap a été effectuée au sein du groupe afin de favoriser l'insertion de personnes en situation de handicap. Une action a été menée en collaboration avec une agence de travail temporaire pour rencontrer en entretien des candidats suivis par les Papillons Blancs et le Cap Emploi. Cette action a permis de recruter 2 travailleurs handicapés. Le nombre de travailleurs handicapés employés au sein du groupe a doublé entre 2009 et 2011.

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

Des formations permettent aux salariés et aux intérimaires de monter en compétence en passant notamment des CACES (permis nécessaires à la conduite d'engins). Ces CACES sont nominatifs et améliorent l'employabilité des salariés et des intérimaires sur le marché du travail. En fonction des années, entre 50 et 100 personnes sont formées.

32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques

Chaque accident du travail fait l'objet d'une enquête approfondie afin de déterminer les causes de l'accident et de mettre en place les mesures correctives nécessaires. Des réunions de travail sont organisées avec le CHSCT pour établir les documents uniques d'évaluation des risques professionnels.

Le nombre d'accident du travail passe de 30 en 2009 à 22 en 2011. Le groupe va s'engager dans la démarche OSHAS 18001 en 2012.

32.02 Adapter les postes de travail

Baisse de la pénibilité au travail à l'Affinerie avec l'installation d'une empileuse automatique de lingots sans suppression d'emplois.

Acquisition de matériels adaptés pour limiter les postures pénibles ou dangereuses (centre de tri, affinerie, espaces verts...)

33.01 Favoriser le dialogue social

Grâce à l'UES (cf 13.01) : 6 délégués du personnel et 1 CHSCT

33.02 Favoriser un meilleur équilibre vie privée/professionnelle

Possibilité de télétravail ponctuellement pour favoriser l'équilibre vie privée/professionnelle (enfants malades).

4) Environnement : Préserver la Planète

41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets

De par le métier et les installations, tous les déchets sont valorisés. Une collecte des papiers et des cartons est mise en place afin de favoriser le tri à la source.

41.04 Reconvertir et réutiliser des sites pollués

Le pôle Matériaux permet de traiter et de dépolluer les sites et sols pollués. Baudalet intervient activement dans ce domaine.

42.02 Eco-concevoir ses produits ou services

Production d'éco-produits issus de la valorisation des déchets :

- lave glace à partir des lixiviats (eaux de pluie ayant percolé au travers des déchets) : 60000 m³ de lixiviats traités chaque année
- briquettes de bois densifiées « Autrement Bois » à partir de la valorisation des déchets bois. (valorisation de 4000 T de bois par an et production de 450 T de briquettes par an)

42.03 Participer à un système d'écologie industrielle

Le groupe a créé un véritable Eco-parc de 300 hectares (Blaringhem) disposant de plus de 20 filières de valorisation afin de créer des synergies entre ses activités et favoriser le Développement Durable.

42.04 Progresser vers une économie circulaire

43.05 Privilégier l'utilisation des énergies renouvelables

Le biogaz issu de la décomposition des déchets organiques est pour partie utilisé pour alimenter les fours de l'affinerie d'aluminium. Les lixiviats traités sont pour partie utilisés pour refroidir les lingots d'aluminium. Ceux-ci sont en partie produit par les déchets d'aluminium issu du broyeur 3000 CV. L'affinerie permet au groupe de boucler la boucle du recyclage.

→ Valorisation de 75% du biogaz et production d'électricité générée par 2 moteurs à gaz pauvre produisant 2MW d'électricité par an.

42.05 Utiliser des produits ou services éco-conçus.

Toute la flotte du Groupe Baudalet Environnement utilise le lave-glace écologique issu de la valorisation des lixiviats.

43.01 Mettre en place des projets d'économies d'énergie et de réduction de GES

Eclairage automatique des bureaux via des détecteurs de présence associés à des capteurs de luminosité.

43.02 Etablir un bilan carbone et un suivi d'actions mesurables

Bilan Carbone réalisé en 2008, mis à jour en 2010. Une personne formée au suivi de l'évolution de l'impact carbone.

Les activités du groupe sont sources de 69 000 tonnes d'équivalents (teq) CO₂ mais les activités de recyclage génèrent une économie de 170 000 teq CO₂.

Bien que le groupe Baudalet Environnement ait largement développé ses activités, l'actualisation du Bilan Carbone en 2010 démontre la forte implication du groupe dans la lutte contre le réchauffement climatique par la réduction des émissions à 63.000 teq CO₂ et une économie de 182.000 teq CO₂ en émissions évitées par les activités de recyclage.

43.04 Innover dans la production d'énergies renouvelables

A ce jour, le Groupe Baudalet Environnement a investi dans deux moteurs à gaz pauvres pour la production d'électricité (2MW) à partir du biogaz et dans une unité de fabrication de briquettes de bois densifié pour la valorisation en combustible du bois A issu des industries.

Pour l'avenir, projet de développement d'une unité de méthanisation des déchets organiques pour la production d'électricité et d'une unité de fabrication de combustible de substitution.

44.01 Préserver la biodiversité

Baudalet a créé une structure unique en Europe, l'éco-parc situé à Blaringhem (cf 42.02). 300ha dédiés à la valorisation des déchets. Afin de limiter l'impact du site industriel, l'entreprise a développé la végétalisation du site avec des espèces locales. Des animaux vivent également en semi-liberté sur le site.

44.03 Gérer durablement l'eau

Afin de limiter le captage d'eau du réseau, l'entreprise utilise l'eau déminéralisée issue du traitement des lixiviats pour alimenter les différentes unités du site et leur besoin en eau (balayage...). Selon les années, entre 5 et 10.000 m³ sont ainsi économisés.

45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques

Projet de construction en 2012 d'un bâtiment « Locaux Sociaux » HQE.

46.01 Optimiser la logistique

Développement depuis 1999 du transport par voie fluviale sur le site de Blaringhem : 3 péniches/semaine (1 péniche = 40 camions en moins sur la route)

Développement de centres de transfert réalisant un pré-tri et permettant de réduire le nombre de camion sur les routes.

Formation des chauffeurs à l'éco-conduite

Utilisation de tracteur Euro V (2 remorques et moins polluants)

46.02 Optimiser les déplacements des collaborateurs

Mise en place en 2010 de la géo localisation des véhicules PL afin d'optimiser les tournées par PDA (Personal Digital Assistant).

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51.03 Privilégier l'approvisionnement de proximité

Pour garantir la valeur la plus forte, la réactivité, Baudalet met un point d'honneur à privilégier les partenaires de proximité (pneumatiques, sous-traitance...)

53.02 Créer des synergies avec ses concurrents

La mise en place des centres de transfert (cf 46.01) permet au Groupe Baudalet Environnement de travailler en collaboration directe avec différents partenaires, confrères mais néanmoins concurrents, afin de limiter les transferts et ainsi éviter la production de gaz à effet de serre supplémentaires.

<p>6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts</p> <p>61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client</p> <p>Le système informatique personnalisé du Groupe Baudalet Environnement permet d'assurer la traçabilité des actions réalisées et de fournir tous les justificatifs nécessaires au bon déroulement de la relation client (Bordereau de Suivi de Déchets, Certificats d'Acceptation préalable, PV de destruction...).</p>
<p>64.01 Sensibiliser les clients à la RSE</p> <p>Le développement des éco-produits a permis au Groupe Baudalet Environnement de faire connaître au grand public sa démarche environnementale en matière de recyclage et de valorisation.</p>
<p>7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté</p> <p>71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...</p> <p>Le groupe sponsorise chaque année de nombreuses associations locales et régionales, que ce soit dans le domaine du sport, de la culture ou de l'enseignement. Par ailleurs, chaque salarié peut demander, une fois par an, le sponsoring d'une des associations dont il fait partie.</p>
<p>71.04 Soutenir et développer l'économie locale</p> <p>Partenariat avec l'entreprise d'insertion locale « Recup'Aire » pour le tri des Emballages Ménagers Recyclables (EMR). Développement de la sous-traitance locale pour plus de réactivité.</p>

IV- INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

- Une personne formée en interne au suivi de l'évolution de l'empreinte carbone
- Création d'une cellule Recherche & Développement pour la recherche permanente d'innovation.
- Formation permanente des salariés (OHSAS 18.001, Bilan Carbone, CASES, conduite écoresponsable...)
- Création d'une UES pour favoriser le dialogue social et intéresser les salariés aux résultats du groupe.

Matériels :

- Un éco-parc de 300 ha regroupant une vingtaine de filières de traitement et de valorisation des déchets.
- 3 pôles de valorisation : un Pôle Déchets, un Pôle Ferrailles et métaux, un Pôle Matériel pour la valorisation des terres polluées
- Flotte logistique de 55 camions dont 23 remorques.
- Développement des centres de transferts
- Investissements conséquents en matériels pour réduire la pénibilité au travail (empileuse automatique...)

Financiers :

- Investissements conséquents en matériels pour réduire la pénibilité au travail (empileuse automatique...)

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

- Volonté de la Direction Générale de construire une entreprise avec des valeurs fortes, dirigée « en bon père de famille » et tournée vers l'innovation.
- Un développement centré sur la croissance interne du groupe.
- Implication des collaborateurs : plus que des compétences, Baudalet recherche des personnalités impliquées, prêtes à s'investir pleinement et sur le long terme dans son projet d'entreprise.
- Recherche et Développement pour optimiser les processus de traitement des déchets et développer les produits issus de leur valorisation.

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

- **Indicateurs de performance économique**

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	99 M€
Chiffre d'affaires HT	2010	65 M€
Chiffre d'affaires HT	2009	80 M€

VII- BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- **Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche**

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu	Résultats
Actionnaires	Actionnariat familial fermé	
Salariés	Montée en compétence et baisse de la pénibilité au travail Fort sentiment d'appartenance à la société de part le système de gouvernance	
Fournisseurs	Relations basées sur la confiance et le respect des délais et des engagements	
Clients	Bonne traçabilité des actions pour un meilleur suivi client. Forte réactivité face aux demandes	
Environnement	Plus de 20 filières de valorisation des déchets, dépollution de sites et sols pollués, réduction des émissions de GES	Bilan Carbone positif. Plus de 500.000 tonnes de matières traitées par an

VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

○ REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	23	25	25	172	196	202	193	221	227
Dont CDI	23	25	25	172	196	202	193	221	227
Dont CDD							0	0	
Dont intérimaires**				8	18	31	8	18	31
Dont contrats en alternance									
Direction	2	2	2	2	3	3	4	5	5
Cadre	5	5	5	25	25	26	30	30	31

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

** Le faible nombre d'intérimaires en 2009 s'explique par la forte baisse d'activité. L'augmentation du recours aux intérimaires en 2011 est liée à l'ouverture et au développement des sites

○ EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Nombre de travailleurs handicapés employés	5	6	10
Montant de la contribution versée à l'AGEFIPH	1349.64	19031	18030

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs		29	40
Effectif des CDI de moins de 25 ans		22	23
Effectif des CDI de plus de 50 ans*		36	41

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE

	2009	2010	2011
Turn Over*	7%	3%	6%
Nombre d'accidents du travail)	30	13	22
Nombre de jours d'arrêt de travail	265	802	752

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	0.9	0.9	0.9
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année**	76%	37%	20%

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

** Les % de salariés ayant bénéficié d'une formation varient d'une année à l'autre en raison de la périodicité des renouvellements obligatoires des CACES (5 ans ou 10 ans)

○ **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En dessous	Egale	Au dessus
Cadres			X
Maîtrise			X
Employés / Ouvriers			x

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	X	
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	X	
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?		X

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?		X
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?		X
Si oui, quel est le taux de participation ?		

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*		X
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?	X	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?	x	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

→ ENVIRONNEMENT

○ GESTION DES DECHETS

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	Ecumes d'aluminium	Vente	595	100%	868	100%	1017	100%

○ RESSOURCES NATURELLES

	Mesures ? Oui /non	2009	2010	2011
Eau potable	m3	4669	3877	1274
Eau osmosée (traitée)	m3	3780	2500	9118
Eau traitée rejetée au milieu naturel	m3	48456	51395	41712
Electricité	kWh	4873	5998	4872
Gaz	mwh	9841	20049	18607
Energies renouvelables (biogaz consommé)	m ³		7668	7668
Emissions de Gaz à Effet de Serre	T eq/CO ₂	69000	63000	
Economie d'émission	T eq/CO ₂	170 000	182 000	

Propos recueillis auprès de
Pierre-Laurent VANDECAVEYE, Responsable
 Commercial Déchets
Caroline POISSONNIER, Responsable
 Communication
Virginie DENAES, Responsable Ressources Humaines

Par **Gérard de TOURMIGNIES**, Conseiller Rédacteur
Gauthier DUBOIS, Etudiant HEI
 Accompagnés de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
 Responsable Pôle Bonnes Pratiques et
Charlotte CALONNE, Pôle Bonnes Pratiques

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHÉES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 11 avril 2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **FERME DE LA GONTIERE**

Statut : SAS

C.A. : 18 M€

Effectifs : **297 salariés (dont salariés à temps partiel)**

Coordonnées : **Rue de l'Energie
59560 COMINES**

Téléphone : 03 20 14 58 60

Site Internet : www.fermedelagontiere.fr

Date création de l'entreprise : 1962

Secteur d'activité : Production et commercialisation de champignons de Paris, FRAIS

Rapport RSE : non

Diverses chartes : non

Certifications reconnues : non

Bilan carbone : non

Bilan Gaz à Effet de Serre* : non

* Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Prix et nominations : Prix de l'innovation en 1988

Personnes rencontrées :

Didier MOTTE, Directeur - dmotte@fermedelagontiere.fr

Isabelle MOTTE, Marketing - imotte@fermedelagontiere.fr

Christian CAMUS, Directeur du site - ccamus@fermedelagontiere.fr

Sabine VANCOILLIE, Directrice des Ressources Humaines - svancoillie@fermedelagontiere.fr

Partenaires :

Association Nationale Interprofessionnelle du Champignon de Couche, Pôle Emploi, Société d'HLM Vallée de la Lys, Saveurs en Nord, FAFSEA (Formation du secteur agricole), EDF

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

La Ferme de la Gontière, créée il y a 50 ans à Wervicq en reconversion d'une tuilerie et d'un tissage de jute, produit du champignon de Paris destiné en priorité au marché de la conserve. Didier Motte reprend la majorité du capital en 1982 et développe une stratégie orientée vers le marché du champignon de Paris, « frais », avec la volonté de maintenir la production dans le Nord.

En 1986 pour sauvegarder l'activité, il innove en déménageant l'entreprise sur un ancien site d'EDF à Comines et construit la 1ère champignonnière hors sol en France. La Ferme de la Gontière devient ainsi une des plus grandes champignonnières d'Europe sur un même site. Le personnel est entièrement maintenu et passe de 65 à 297 salariés (dont des salariés à temps partiel).

En 2012, 100% des cultures sont vendues sur le marché frais.

II – ENJEUX ET OBJECTIFS

Economiques

- Résister à la concurrence étrangère, qui a des coûts salariaux très nettement inférieurs. Les salaires représentent 43% du prix de revient du produit.
- Répondre à la demande des clients : livraisons journalières
- S'adapter à l'évolution des clients de moins en moins nombreux, mais de plus en plus gros, ce qui occasionne des volumes de plus en plus importants.
- Utiliser un outil de production moderne tout en gardant la qualité et la fraîcheur du produit.

Sociaux

- Maintenir la production en France et recruter en permanence un personnel qui sera formé.
- Fidéliser le personnel malgré une contrainte majeure de 365 jours de travail par an en favorisant un climat social serein.

Environnementaux

- Rénover et protéger le site
- Recycler les déchets
- Diminuer la consommation d'énergie (2ème poste de dépenses)

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en PJ)

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

11.02 Privilégier le développement de l'emploi local

Pérenniser et développer l'emploi dans la vallée de la Lys :

- 1ère champignonnière hors sol en France
- Une des plus grandes d'Europe sur un même site
- 1er employeur privé de production agricole de la Région.

→ Résultats :

L'entreprise passe de 65 salariés (1982) à 297 aujourd'hui malgré un coût de main d'œuvre de 43% du prix de revient.

11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie d'entreprise

Opter pour une communication responsable

La stratégie d'entreprise s'appuie sur la RSE et l'intègre dans les pratiques quotidiennes de façon naturelle sans pour autant toujours la nommer.

- Un Conseil d'Administration très présent composé de Didier Motte et de 4 dirigeants de PME.

Toutes les décisions sont discutées et prises à l'unanimité.

- Un Comité de Direction composé de 5 cadres de l'entreprise (PDG, DRH, Directeur du site, Responsable informatique et Responsable financier) : définition d'objectifs secteur par secteur en fin d'année et

3 réunions /an

- Transparence et information à toute l'équipe d'encadrement (13 cadres dont 1 délégué du personnel) :

Réunion tous les lundis et 1 réunion mensuelle pour présenter les résultats du mois précédent.

Présentation des résultats 2 fois /an au Comité d'Entreprise

11.05 Mettre en place un management participatif

Le personnel est engagé depuis début 2007 dans un processus d'amélioration continue, appelé CEDRE (**C**onstruisons **E**nsemble des **D**ynamiques et **R**esponsables **E**quipes), basé sur une méthode de résolution de problème.

Tous, à égalité, sont impliqués dans l'amélioration des conditions de travail et de l'environnement, décident des solutions à apporter et participent à la mise en place d'indicateurs de performance et de méthodes pour accroître les performances.

Résultats :

→ Chaque équipe est responsabilisée et autonome dans son choix d'organisation de travail. Cette démarche a abouti à une réorganisation de la production et de son management par promotion interne : 9 cueilleuses ont été promues à des postes à responsabilité.

→ Les équipes de cueille sont informées mensuellement de l'évolution des divers indicateurs de performance mis en place. 5 indicateurs sont suivis chaque semaine : kilos / heure, kilos / M², rendement individuel, Taux d'absentéisme, % du temps passé à d'autres tâches que la cueillette.

14.01 Coopérer avec ses parties prenantes

Un vrai partenariat avec les fournisseurs et le tissu local (voir parties 5 et 7)

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

22 Mettre en place une politique de diversité, égalité des chances et lutte contre les discriminations

- Prendre en compte la diversité des cultures

Le personnel de cueillette est d'origines, de croyances de cultures diverses et s'entend pour assurer les permanences tout en respectant les fêtes de chacun :

- Les musulmans sont en repos lors de l'Aïd et du petit Aïd et, en contrepartie, viennent travailler le jour de Noël et le jour de l'an.
- Adaptation du rythme de travail aux obligations religieuses (ramadan en particulier : heure de pause décalée).

- Equilibre hommes/femmes :

Le personnel est en majorité féminin.

L'équipe des cadres : 6 femmes et 7 hommes

- **Recrutement sur le savoir-être** : Recrutement de cueilleuses en candidature spontanée ou par cooptation sans a priori d'origine, d'âge ou de sexe :

- 1^{ère} sélection par entretien individuel avec la DRH
- 2^{ème} sélection par entretien collectif avec la Directrice de Production suivi par 1 test en situation de 2 heures
- A l'issue du recrutement, 1 mois de formation

- Recrutement des seniors :

Un exemple : Directeur financier embauché à 51 ans après une période professionnelle difficile

- Elargir le recrutement aux travailleurs handicapés :

Très grande ouverture à l'embauche de personnes handicapées

Travail avec les Ateliers protégés pour l'entretien des espaces verts

Résultat : taux 2011 = 7,7%

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

31.02 Mettre en place une politique d'accueil et d'intégration

Le cursus d'intégration pour les CDI et CDD comprend : livret d'accueil, prise en charge par une formatrice pendant un mois, 3 entretiens d'évaluation pendant la période d'essai, puis 1 entretien /mois avec la Responsable. Au 4ème mois, présence de la DRH.

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

- En partenariat avec le syndicat majoritaire, **une formation à l'initiation à l'informatique sur mesure proposée à tous les salariés** ayant 48 heures de DIF de disponibles avec l'APMT (Association pour la Promotion sociale du Monde du Travail)

→ Résultats :

90 salariés formés en 2011 (2012 : 60 à aujourd'hui)

6 jours de formation de 8h (hors temps de travail et rémunérés à hauteur de 50%)

Coût : 101471 euros (pris presque en charge par le DIF)

1 ordinateur offert par l'organisme de formation à tous les salariés formés

Engagement de la Ferme de la Gontière d'adapter le planning de travail pour permettre le suivi de la formation.

- **La promotion interne est favorisée** : les responsables de secteur et leurs adjointes nommées depuis 2007 sont pour certaines des anciennes cueilleuses, promues avec l'aide du projet CEDRE, agents de maîtrise avec augmentation de salaire et prime de performance.

→ Résultats : 9 personnes promues, soit près de 5 % du personnel de cueillette

32 Promouvoir la santé et la sécurité au travail

- Adapter les postes de travail :

Des tâches pénibles ont été automatisées grâce à

- L'arrosage automatique
- L'installation de nacelles de cueillette électriques : 100 plateformes installées

- Favoriser le bien-être au travail et un meilleur équilibre vie privée/ vie professionnelle :

Grâce à CEDRE, l'entreprise est réorganisée physiquement et humainement en 4 unités autonomes. Dans chacune le responsable et son adjoint sont entièrement responsables de l'organisation du travail, des performances des cueilleurs, du contrôle qualité et de la souplesse des horaires de travail. Les 4 secteurs, identifiés par une couleur différente, sont de taille « humaine » (35 personnes/unité, production : 25T/semaine/équipe).

- Autonomie dans la gestion des horaires :

- Le personnel s'engage à travailler :
 - 4 jours pendant 26 semaines
 - 5 jours pendant 24 semaines
 - 6 jours les semaines de Noël et Pâques
- Suite aux souhaits du personnel féminin, aménagement progressif des horaires sur la matinée : de 5h à 13h (pic exceptionnel jusqu'à 15h30)
→ ceci a nécessité **l'embauche de 20 salariés supplémentaires.**

33.01 Favoriser le dialogue social

Un Comité d'Entreprise très actif :

Réunions mensuelles de la CE auxquelles le dirigeant assiste impérativement : il présente de façon précise l'activité économique de l'entreprise et souhaite entendre les remontées d'information des délégués.

4) Environnement : Préserver la Planète

42.05 remplacer des composants par des produits plus écologiques (éco-conçus)

- La matière première de production de champignons est entièrement naturelle : paille, fumier de cheval et tourbe.

- Les champignons sont commercialisés dans des cagettes recyclables en peuplier.

41.01 Réduire, valoriser et recycler les déchets

Les sous-produits organiques générés par l'activité sont réutilisés en agriculture :

Des exemples :

- récupération du compost (21 000 tonnes/an) utilisé comme engrais naturel dans le Nord de la France.
- les pieds de champignons (416T/an) épandus par 2 agriculteurs locaux.

43.01 Mettre en place des économies d'énergie

Les économies d'énergie sont un objectif permanent.

- un contrat avec cabinet d'ingénierie vient d'être signé pour revoir totalement l'installation de production d'énergie.
 - un forage pour pomper 65% de l'eau consommée (eau non potable) est en construction.
 - l'ensemble des plafonds des salles de culture sera rénové sur 2011, 2012 et 2013 (400 000 euros) pour améliorer l'isolation.
 - il est prévu de rénover l'ensemble des groupes de froid et des chaudières sur 2012, 2013 et 2014.
- Projet en cours de réalisation

44.01 Préserver la biodiversité

En 2011 :

- les aires non utilisées pour la production (près de 2 Ha) ont été entièrement nettoyées et transformées en pelouse
- le béton récupéré sur ces aires a été réutilisé pour la construction d'une route.

41.04 Reconvertir et réutiliser des sites pollués

- En 1986, réutilisation d'1 site dépollué par EDF :

La centrale thermique a été démolie par EDF.

Les bâtiments adjacents à la centrale ont été récupérés et transformés en bureaux, poste contrôle, ateliers d'entretien et de maintenance.

Reconversion rapide dans une bonne ambiance

- Rachat de 7ha de terrain
- la reconversion de ce site s'est faite en excellent partenariat entre la PME et EDF

46.01 Optimiser la logistique

Une ligne de transport est établie vers chaque région française en partenariat avec d'autres fabricants locaux de produits frais.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51.01 Mettre en place des relations durables avec les fournisseurs

Les fournisseurs sont considérés comme des partenaires. Aucun n'est abandonné sans avoir été prévenu et informé des nouvelles conditions de marché.

Le premier poste d'achat est le compost. Il provient de 2 fournisseurs de proximité depuis plus de 20 ans.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

62.01 Respecter la santé et le bien-être par ses produits ou services

2 points importants :

- Des produits frais, livrés dans des délais très courts (24H maxi.) afin de préserver leurs qualités organoleptiques, cultivés dans les principes d'une agriculture raisonnée (sans produit chimique).
- La traçabilité de tous les produits est garantie.

Le champignon est riche en protéines, peu calorique et contient des vitamines B et D.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

71.02 Investissement sociétal

Le dirigeant est impliqué dans différentes organisations professionnelles.

- Il préside l'**A**ssociation **N**ationale Interprofessionnelle des **C**hampignons de **C**ouche (**ANICC**) et le **G**roupement **E**uropéen des **P**roducteurs de **C**hampignons (**GEPC**) qui défend l'intérêt des producteurs européens, définit les normes de production, la non utilisation de produits phytosanitaires...

- Membre de la Commission Sociale de la FNSEA

71.01 Ancrage territorial

- **Dynamiser le bassin d'emploi** de Comines et environs

La DRH participe régulièrement aux manifestations locales sur l'emploi

- S'impliquer dans des actions solidaires (**logement des salariés**) : Le dirigeant occupe la présidence de la société HLM de la vallée de la Lys

IV- INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

20 personnes supplémentaires pour les aménagements d'horaires.

Matériels :

100 plateformes de cueillette électroniques installées progressivement depuis 10 ans.

Financiers :

- 6 000 euros / plateforme

- Budget formation 2011 : 54669 euros

- Aménagement pour le poste de cartonnier : 9365 euros

- Pour le poste de cueilleur : 3895 euros

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

- Climat de confiance qui règne dans l'entreprise,

- Adhésion du personnel à la politique de qualité et de fraîcheur des produits avec ses contraintes : cueillette quotidienne et livraison max 24 heures après commande,

- Diffusion précise et régulière des résultats de l'entreprise,

- Modernisation régulière de l'outil de production.

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

o Indicateurs de performance économique

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	19 M euros
Chiffre d'affaires HT	2010	18 M euros
Chiffre d'affaires HT	2009	17.2 M euros
Résultat net avant impôt	2011	Les résultats sont régulièrement positifs depuis 10 ans

VII- BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- o Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu	Résultats
Actionnaires	Pérennité de l'Entreprise Modernisation permanente de l'outil de travail, grâce à la politique de réinvestissement des résultats	Les résultats sont régulièrement positifs depuis 10 ans
Salariés	Responsabilisation et autonomie des salariés Horaire de travail mieux maîtrisé Amélioration du bien-être	
Fournisseurs	Des liens pérennes avec les fournisseurs dans un climat de confiance	
Clients	Garanties de qualité, fraîcheur du produit Pas de produits phytosanitaires	
Environnement	Rénovation d'un ancien site industriel Zéro déchets Optimisation du transport	
Cité	Dynamisation du bassin d'emploi	L'effectif passe de 65 à 297 salariés (dont emplois à temps partiel)

VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

- o REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	217	226	227	76	79	70	293	305	297
Dont CDI	144	136	139	76	79	70	220	215	218
Dont CDD	73	90	79				73	90	79
Cadre	5	5	5	3	3	2	8	8	7

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

- o EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	6.43	6.89	7.7
Soit 22 personnes en 2011			

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ **EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs	Non calculée		
Effectif des CDI de moins de 25 ans	20	16	15
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	66	71	75

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE**

	2009	2010	2011
Turn Over*	20	14	12
Taux de fréquence des accidents du travail (=nb d'accidents du travail)			
Taux de gravité des accidents du travail (= nb de jours d'arrêt de travail)			
Taux d'absentéisme maladie et maternité**		12.4	11.48

* Tenant compte uniquement des départs en CDI

**En moyenne il y a 7 congés maternité par an

○ **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	1.89	1.23	1.04
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année		80%	
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)		5 %	

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En dessous	Egale	Au-dessus
Cadres		x	X
Maîtrise		X	
Employés / Ouvriers			X

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	X	
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?		X

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*	X	
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?	X	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?	X	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

→ **ENVIRONNEMENT**

○ **GESTION DES DECHETS**

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	Compost valorisé en amendement organique	Oui	24500	100%	25000	100%	5000	100%
Emballage	Carton	Oui	10 à 12	100%	12	100%	15	100%
	Bois	Oui	10 à 12	100%	12	100%	15	100%
Services Généraux	Déchets industriels	Oui			100		100	

o RESSOURCES NATURELLES

			Evolution					
			2009		2010		2011	
	Oui / Non	Mesures Oui/Non	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant
Consommation d'eau								
Eau potable	Oui	Oui	53000	65000	72000	Oui	Oui	53000
Eau pluie	Non					Non		
Projet de forage d'eau de pluie qui représente 60 à 65% de la consommation d'eau Avant rejet : bassin de décantation et deshuileur-débourdeur								
Consommation d'énergie								
Electricité	Oui	Oui	5 millions kWh	5.2 millions kWh	5.5 millions kWh	Oui	Oui	5 millions kWh
Gaz	Oui	Oui	8.4 millions kWh	8.7 millions kWh	7.5 millions kWh	Oui	Oui	8.4 millions kWh
Pour les économies d'énergie : - Réfection des plafonds des salles de culture - Modernisation du système de climatisation								
Emissions de Gaz à Effet de Serre	Non							
Principales matières premières consommées, précisez lesquelles :								
Compost (85% fumier de cheval 15% paille)	Oui	Oui	19500 t	20500 t	21000 t		Oui	19500 t

Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement en Entreprise (PDE)? non

Propos recueillis auprès de
Didier MOTTE, Directeur
Isabelle MOTTE, Marketing
Christian CAMUS, Directeur du site
Sabine VANCOILLIE, Directrice des Ressources Humaines

Par **Odile SALMER**, Conseillère Rédactrice
 Accompagnée de **Marie-Madeleine CARPENTIER**, Responsable Pôle Bonnes Pratiques
 et **Nathaly DANIEL**, Pôle Bonnes Pratiques

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 10/04/2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **MONDIAL RELAY – GROUPE 3SI**

Statut : SASU (Société par Action Simplifiée Unipersonnelle)

C.A. : 101 millions d'euros (2011)

Effectifs : **480 personnes**

Coordonnées : **Parc d'activité des 4 vents
5, avenue Antoine Pinay
59510 HEM**

Téléphone : 03.20.20.33.86

Site Internet: www.mondialrelay.fr

Date création de l'entreprise : 1997

Secteur d'activité : Livraisons de colis aux particuliers

Rapport RSE: oui (rattaché au groupe 3SI) En ligne : non

Diverses chartes :

Charte interne « Diversité et Mixité » créée en 2012

Bilan carbone : 3 bilans carbone réalisés en 2009, 2010 (sur périmètre Mondial Relay) et 2011 (sur périmètre Groupe avec un logiciel adapté au niveau groupe pour consolidation)

Prix et nominations obtenus :

- Prix Global Compact (pacte Mondial ONU) en 2010 au titre du respect du principe n°6 « Elimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession
- Nomination au Grand prix de l'ESSEC de la Distribution Responsable en 2012
- Prix de Medef en 2004 pour l'embauche de malentendants
- Trophée d'or en 2012 décerné par l'APEC pour l'accord égalité F/H (catégorie PME)

Personne(s) rencontrée(s) :

Véronique GOSSELIN, Directrice des Ressources Humaines – vgosselin@mondialrelay.fr

Aude SPRIET, Responsable RH – aspriet@mondialrelay.fr

Philippe HALLYNCK, Directeur Recherche et Développement – phallynck@mondialrelay.fr

Partenaires :

Dans le domaine de l'emploi local :

- Maison de l'emploi du Val de Marcq
- PLIE (Hem)
- Ecole de la Deuxième Chance de Roubaix
- Groupement local des Employeurs « Alliance Emploi »
- Triboulo (Sté Main Forte)
- CORIF

Dans le domaine de l'insertion professionnelle de Travailleurs Handicapés :

- Atout & Handicap
- Ettique
- Agefiph
- GESAT (Réseau national du secteur protégé et adapté)

Dans le domaine du recyclage et de la protection de l'environnement :

- Elise
- Screlec (récupération des piles usagées)
- Envie (Ecosystèmes)
- Ludopital
- Nouvoulook (Groupe 3SI)
- MagicRecycle (recyclage de téléphones mobiles)

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

Créée en 1997, Mondial Relay, filiale du Groupe 3SI, est spécialisée dans la livraison de colis aux particuliers. Elle collecte et distribue les colis de ses entreprises partenaires de la VAD et du e-commerce en « Points Relais », en Drive et à domicile.

L'entreprise regroupe :

- 480 salariés au sein de ses 24 agences en France
- Dont 300 agents logistiques qui réalisent le dispatch de plus de 100 000 colis par jour
- 4 hubs (2 en France, 1 en Belgique et 1 en Espagne)
- 6100 Point Relais® en France, Belgique, Espagne et au Luxembourg

Depuis plusieurs années, Mondial Relay développe sa politique de Responsabilité Sociétale au cœur même de sa stratégie d'entreprise et inscrit l'ensemble de son activité dans une démarche de Développement Durable.

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

L'évaluation des performances s'appuie aujourd'hui autant sur des critères environnementaux et sociaux qu'économiques. Mondial Relay s'y engage rapidement pour permettre de renforcer la pérennité de ses activités.

Enjeux environnemental : centraliser les livraisons en point relais (livraison dans 1 seul point pour 30 colis) pour économiser les kilomètres parcourus (le particulier récupère son colis sur son trajet). (« Cf. E-Commerce et environnement : étude de l'impact environnemental de l'achat sur internet et dans le commerce traditionnel – FEVAD - 2009 »)

Enjeux économique : mettre en relation des marques avec les particuliers pour livrer le plus rapidement et le mieux possible

Enjeux social : renforcer les actions citoyennes pour devenir un modèle de référence sur le territoire et faire de Mondial Relay, une entreprise citoyenne sur son secteur d'activité. Il s'agit concrètement de favoriser l'emploi et la formation des populations dites « fragiles » et de lutter contre toutes les formes de discriminations.

Le politique RSE de Mondial Relay permet :

- d'anticiper le cadre législatif et d'accompagner les sous-traitants dans cette démarche (taxe carbone, rapport RSE)
- d'augmenter la notoriété de l'entreprise (Mondial Relay est peu connue du grand public) en valorisant la stratégie RSE auprès des actionnaires, des clients, partenaires, collaborateurs et citoyens
- de réduire les coûts énergétiques, de matières premières, les émissions de CO2
- d'ancrer et de pérenniser une culture déjà forte pour les collaborateurs en les sensibilisant à la démarche RSE

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en PJ)

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence
11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise - 2 membres du CODIR représentent la RSE au sein de l'entreprise (formalisé dans un avenant au contrat de travail) : Véronique Gosselin (directrice Ressources humaines) pour la partie sociétale et Philippe Hallynck (directeur Recherche & Développement) pour la partie Environnementale. - Communication transparente avec les partenaires internes à l'entreprise (interservices / Représentants du Personnel etc)
11.04 Définir et diffuser une charte Charte Diversité mixité en 2012 pour tendre encore plus vers une grande égalité des chances au sein de l'entreprise
11.05 Mettre en place un management participatif - Un projet fédérateur : CAP CLIENT (Un projet qui nous rassemble...des valeurs qui nous ressemblent) En 2010, la Direction fait le choix de lancer 13 projets et choisit volontairement des chefs de projets dont ce n'est pas le 1er métier. 5 de ces projets concernent la problématique RSE. Plus de 100 salariés de toute la France sont impliqués dans ces projets. Exemple de projet : l'opération nationale « Vis Ma Vie! » pour découvrir le métier de l'autre (Lancement en février 2012, 20 personnes inscrites)
12.02 Créer des outils de communication sur les engagements et les résultats de l'entreprise Panneaux d'affichage et outils d'information à disposition de tous Ex : plaquette sur accords seniors
13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur avec les collaborateurs - Plan d'Epargne d'Entreprise - Intéressement - Abondement
14.02 Accompagner ou sensibiliser à une démarche de Développement Durable - Formation à l'éco conduite : 19 personnes en 2010 - Distribution d'un guide « éco conduite » à tous les salariés et aux sous-traitants transporteurs - Organisation de 2 forums Développement Durable en juin 2010 « Passons au durable ! » et mai 2011 « Donnons une seconde vie à nos produits ». Un 3 ^{ème} est prévu pour juin 2012 sur la thématique de l'emploi responsable.
2) Droits de l'Homme : respecter les droits fondamentaux de la personne
22.02 Lutter contre les discriminations au sein de l'entreprise et à l'embauche Distinction au GLOBAL Compact de l'ONU en 2010 pour le principe n°6 : « Elimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession » « Pour Mondial Relay, le seul critère d'embauche, c'est la motivation ! »

22.05 Favoriser l'emploi des seniors

Accord seniors signé le 30 octobre 2009 avec une commission de suivi annuelle :

- o Aménagement des horaires de travail
- o Formation : « Potentiel retraite », accès prioritaire à la VAE
- o Bilan médical tous les 3 ans
- o Point carrière : entretien de poursuite d'activité et parrainage sur base du volontariat

22.03 Favoriser l'égalité des chances femmes/hommes

- Accord Egalité H/F signé le 09/11/2011 :

Négociation autour de 5 thèmes :

- * L'embauche
- * La Formation
- * La promotion professionnelle
- * la rémunération effective
- * l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale.

→ 18 Mesures concrètes et mesurables dans l'accord dont le lancement de la formation « Relay de Femmes » pour 2012 (cf 31.03).

- Participation aux Trophées de l'égalité organisés par l'APEC en février 2012

22.04 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

- Action d'emploi sur le centre de tri, recrutement de malentendants et maintien dans l'emploi
- Partenariat en 2011 avec ATOUT & Handicap : accompagnement dans l'emploi et politique handicap au sein des 24 agences
- Projet de convention nationale avec l'Agefiph en 2012
- Partenariat avec ETTIQUE : société de travail temporaire spécialiste du handicap

22.07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté

- Partenariat avec Ecole de la 2^{ème} chance :

- o Participation au Forum Emploi, formation de préparation à l'entretien d'embauche
- o Accueil de stagiaires de 2 à 3 semaines pour découvrir le métier d'agent logistique

- Partenariat avec l'EPIDE

- o 2 stagiaires accueillis en 2011

3) Relations/conditions de travail : valoriser le capital humain

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

- **Formation DISTRIPOLY :**

Pour permettre à chaque collaborateur d'avoir une vision précise de son entreprise, Mondial Relay créé le jeu DISTRIPOLY et place ses Agents Logistiques aux commandes de l'entreprise. Le principe : une équipe d'une douzaine de collaborateurs prend les commandes d'une entreprise qui collecte, trie, livre des colis. Développer le chiffre d'affaires, répondre au mieux aux besoins des clients, imaginer la meilleure organisation, optimiser son budget : c'est ce défi qu'il faut relever durant les 2 jours de formation.

150 Agents Logistiques suivent cette formation en 2011, 150 autres suivront en 2012, en plus des managers de proximité. Le dernier tiers des salariés sera formé en 2013.

- **Formation « Wikanweb » :**

Pour réduire la fracture numérique des publics ouvriers et employés et anticiper la transformation de la vente à distance en e-commerce, Mondial Relay met en place en 2010 la formation aux NTIC. Un ordinateur portable est offert à chaque salarié dès le début de la formation. En 2011 et 2012, 300 salariés sont formés.

- **Formation « Relay de Femmes » :**

Elle vise à faire évoluer le regard des femmes sur leur place dans l'entreprise. Le programme traite de différentes thématiques suivantes (définition de l'égalité, Stéréotypes et préjugés, affirmation dans son milieu professionnel...)

- Accord sur la formation professionnelle en 2005
- Accès à la promotion : 10% de mobilité interne (financement déménagement pour tous les salariés)
- Jeunes en alternance : 12 contrats de professionnalisation, 9 apprentis en 2011 (en moyenne un jeune par site)
- Pour faire connaître le métier (améliorer la notoriété) : stages découvertes (accueil de 100 jeunes en 2010)
- Tous nos stages sont indemnisés, formation au tutorat (rédaction de mission...) : 44 stagiaires en 2011

→ **Budget formation : plus de 3 % de la masse salariale chaque année**

32.01 Instaurer des politiques de prévention des risques et de formation

- Forum santé : 1 fois/2 an avec la médecine du travail
- Pendant 2 ans, séance de Kinésithérapie : formation aux gestes et postures, alimentation, sommeil, hygiène de vie → tous les agents ont été formés
- Risques psycho sociaux : formation de 60 encadrants, le CHSCT et les Responsables RH en 2011 et 2012
- Accord de pénibilité (au-delà de la loi)

33.03 Favoriser le bien-être au travail

- Seniors : aménagement des horaires de travail
- Accord sur les temps partiels
- Pas de réunion avant 8h du matin ou après 18h

33-01 Favoriser le dialogue social

Plus de 80 réunions / an avec les représentants du personnel

4) Environnement : préserver l'environnement

45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques

- **Bâtiment HQE dès sa création en 1997** : implantation géographique limitant les impacts climatiques, lumière naturelle privilégiée, chaufferie au bois réduisant de 38% les émissions de carbone, collecte et récupération des eaux de pluie...
- Tri et recyclage des déchets (papier, carton, plastiques, canettes aluminium, palettes)
- Récupération des Déchets d'Équipements Électroniques et Électriques (D.E.E.E), collecte des capsules Nespresso usagées, des téléphones mobiles usagés, collecte de piles
- Utilisation de produits écologiques pour la maintenance et l'entretien des locaux

41-03 Limiter l'impact des emballages

- Optimisation des emballages
- Sacs plastique réutilisables, priorité sur les containers cartons dits « maxibox »
- Test en sacs de toile réutilisables

46.01 Optimiser la logistique

- Optimisation des flux entre les hubs et les agences de distribution
- Optimisation des remorques
- Utilisation de véhicules propres dans les grands centres urbains
- Le Point Relais® reste un modèle de distribution de colis plus respectueux de l'environnement de par la concentration des livraisons en un lieu unique

5) Bonnes Pratiques d'affaires : agir avec loyauté et responsabilité sur les marchés

51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

- Pas plus de 50 % du Chiffre d'Affaires avec un seul sous-traitant
- Formation de tous les acheteurs de l'entreprise par EVA Consulting : « négociation pour des partenariats durables et responsables »

6) Clients/ Consommateurs : respecter les intérêts des clients et des consommateurs

61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client

Module de formation des transporteurs « Livreur Ambassadeur », formation déployée sur 300 transporteurs (qualité, accueil, relation client)

7) Engagement sociétal : conjuguer les intérêts de l'entreprise et l'intérêt général

71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...

- Congés solidaires : 7 salariés volontaires pour le Népal (Association THARAMGAM BADI)

73.02 Apporter ses savoirs faire à des populations en difficultés

- Accompagnement des collaborateurs dans l'accès au logement et à la santé : Mondial Relay organise 1 forum santé et un forum logement.

IV- INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

2 membres du CODIR représentent la RSE au sein de l'entreprise
1 directrice des Ressources Humaines et 4 Responsables Ressources Humaines
1 Directeur Recherche & Développement

Matériels :

Formation Wikanweb : 300 ordinateurs distribués (1 par salarié)

Financiers :

- Budget formation → plus de 3 % de la masse salariale chaque année
Pour 2011, le cout de la formation (Plan de formation et Droit Individuel à la Formation) s'élevait à 462 987 €
- Forum Développement Durable annuel : sensibilisation et information des salariés : 6400 € en 2011

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

- La Responsabilité Sociétale est dans l'ADN de l'entreprise (PEP'S = Performance, Engagement, Proximité et Solidarité)
- Un projet d'entreprise fédérateur impliquant l'ensemble des salariés = CAP CLIENT dont 5 projets sont orientées RSE :
 - * Mondial Relay Entreprise Citoyenne
 - * Développer le recyclage
 - * Diminution des émissions de CO2
 - * Vis ma Vie / Enrichir la vision
 - * Construire le projet de développement des collaborateurs.
- La recherche permanente d'innovation dans la formation et les process

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

- Indicateurs de performance économique

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	101 M€
Chiffre d'affaires HT	2010	100 M€
Chiffre d'affaires HT	2009	87 M€

VII- BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu	Résultats
Actionnaires	La politique RSE est impulsée par les actionnaires pour que l'entreprise soit durable, pérenne, responsable et innovante, pour créer de la croissance, de nouveaux services et de l'emploi	CA en progression constante, + de 1000 clients (e-commerce et VAD) font confiance à Mondial Relay
Salariés	Développement des compétences, employabilité, bien-être au travail	Bon climat social, absentéisme faible
Fournisseurs	Des relations durables, une tarification et négociation responsable	
Clients	Une distribution de qualité, un transport responsable, collecte des déchets, innovation d'un nouveau service « C. pour Toi »	
Environnement	Réduction des émissions de CO ₂ , recyclage et valorisation des déchets	Emissions totales estimées de Gaz à Effet de Serre en 2010 : 19000 teq CO ₂
Cité	Emploi : recrutement de populations diverses et fragilisées : jeunes, insertion de demandeurs d'emploi de longue durée, handicapés, seniors	200 salariés recrutés depuis 2009, 10 demandeurs d'emploi intégrés dans les formations

VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

- REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	153	175	182	387	477	514	540	652	696
Dont CDI	99	107	104	257	290	293	356	397	397
Dont CDD	7	2	3	3	1	2	10	3	5
Dont intérimaires	33	49	57	83	131	159	116	180	216
Dont contrats en alternance	4	3	4	7	13	11	11	16	15
Direction	1	2	2	5	8	8	6	10	10
Cadre	9	12	12	32	34	41	41	46	53

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES**

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	3.69	2.94	NC
Montant de la contribution versée à l'AGEFIPH	42644	72803	NC

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ **EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs	38.10	38.2	38.5
Effectif des CDI de moins de 25 ans	16	28	18
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	59	61	63

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **FIDELISATION - TURN OVER - SANTE SECURITE**

	2009	2010	2011
Turn Over*	7.86	8.34	11.28
Taux de fréquence des accidents du travail	61.42	61.89	64.82
Taux de gravité des accidents du travail	1.91	1.22	2.36
Taux d'absentéisme maladie	3.27	3.25	3.14

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	1.55	3.13	3.19
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	69	88	89.5
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	1.73	3.76	2.18

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En dessous	Egale	Au-dessus
Cadres			X
Maîtrise			X
Employés / Ouvriers			X
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?	2.3 fois plus élevé		

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	X	
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	X	
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	X	

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ? Taux de turn over, ancienneté moyenne de 8 ans, taux d'absentéisme < 3%, pas de mouvements sociaux	x	
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?	En cours	
Si oui, quel est le taux de participation ?	NC	

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*	X	
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?	X	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?	X	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

→ **ENVIRONNEMENT**

○ **GESTION DES DECHETS**

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Emballage	Carton	Oui	64.46	50 %	66.70		NC En cours	NC En cours

○ **RESSOURCES NATURELLES**

	Oui / Non	Mesures Oui/Non	2009	2010	2011
Eau potable	Oui	Oui	2201	2261	2903
Eau pluie	Oui	NC			
Electricité (en KWH)	Oui	Oui	2448512	2451918	2072784
Gaz (en m ³)	Oui	Oui	209387	152263	226504

○ EMISSIONS DE GES

	Oui / Non	Mesures Oui/Non	2009	2010	2011
Emissions de Gaz à Effet de Serre				19000 teq CO2	

Propos recueillis auprès de
Véronique GOSSELIN, Directrice Ressources Humaines
Aude SPRIET, Responsable RH
Philippe HALLYNCK, Directeur Recherche & Développement

Par **Pierre-Henri LENGAIGNE**, Conseiller Rédacteur
 Accompagné de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
 Responsable Pôle Bonnes Pratiques et
Charlotte CALONNE, Pôle Bonnes Pratiques

ENTREPRISES DE PLUS DE 500 SALARIES

Arc International

Electro Dépôt

Transpole

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 10 avril 2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **Arc International**

Statut : SAS

C.A. : 1,1 milliard d'euros en 2011

Effectifs : **12 600 collaborateurs à travers le monde dont 6800 en France**

Coordonnées : **104, avenue du Général de Gaulle
62510 ARQUES**

Téléphone : 03.21.95.46.47

Site Internet: www.arc-intl.com

Date création de l'entreprise : 1825

Secteur d'activité : Art de la table

Rapport RSE : **oui** En ligne : **oui**

Diverses chartes (achats, diversité, environnement, Global Compact) :

Global Compact depuis 2003

Charte fournisseur développement durable depuis 2010

Charte sociale

Certifications reconnues:

ISO 9001 : AGN (Chine) et AIC (France)

ISO 14001 : AGN (Chine) et AIC (France)

Bilan carbone : **oui** : AIC (Châteauroux) en 2008 et 2012 et AIF (Arques) prévu en 2012

Prix et nominations :

Trophée Voix du nord étudiant 2010, Prix entreprise et reconversion 2010 lors des trophées, Afpa de la reconversion professionnelle

Personne(s) rencontrée(s) :

Caroline BARBIER, Responsable développement durable Groupe - caroline.barbier@arc-intl.com

Charline MINEBOIS, Responsable des associations - Charline.minebois@arc-intl.com

Jose-Maria AULOTTE, Directeur RH, Communication et Développement durable Groupe - Jose-maria.aulotte@arc-intl.com

Antoine DUCLERCQ, Directeur des affaires sociales et Juridiques France - antoine.duclercq@arc-intl.com

Bruno RAFIN, Directeur en charge de la revitalisation- bruno.rafin@arc-intl.com

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I - CONTEXTE ET ACTIVITE

Arc International est leader des arts de la table à travers le monde et emploie 12600 personnes dont 6800 en France. Le groupe évolue tant sur le marché grand public que sur le marché de l'hôtellerie et la restauration à travers les marques telles que Luminarc®, Arcoroc®, Cristal d'Arques®, Pyrex® (propriété de Corning Inc. est exploitée par Arc International Cookware SAS sous licence exclusive en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique), Chef & Sommelier mais aussi sur des marchés avec des industriels (bougies, hublots de machines à laver ...).

Le groupe est présent sur les 5 continents à travers ses sites de production (France, Chine, Etats-Unis, Emirats Arabes Unis et Russie), des filiales de distribution et des bureaux de liaison.

La chute des résultats et une stagnation de la demande au début des années 2000 ont été à l'origine de la restructuration du Groupe, d'un plan de compétitivité du Groupe et plus particulièrement du site d'Arques et d'un plan de sauvegarde de l'emploi. Le site d'Arques est passé de plus de 12000 personnes en 2000 à un peu moins de 6000 début 2012, sans licenciement sec.

La réduction des effectifs dans le respect des valeurs du Groupe et de la charte sociale ainsi que les plans de compétitivité ont permis de rétablir une rentabilité du Groupe et en 2011 la rentabilité du site d'Arques.

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

Les enjeux sont aussi bien internes qu'externes.

En interne, la motivation des salariés autour d'autres questions que celles de la compétitivité, des salaires et la sortie du plan de sauvegarde de l'emploi est primordiale et le deviendra de plus en plus. Les enjeux économiques sont importants notamment pour la partie énergétique (une large part des dépenses) et environnementaux, vis-à-vis des populations locales et des sites naturels qui entourent l'entreprise.

En externe, les attentes sont de plus en plus précises et nombreuses de la part des clients, principalement grands comptes et industriels (Ikea, Carrefour, Mc Donald...). Afin de nourrir leur démarche interne et de communication vers leurs propres clients, ils ont besoin d'éléments très concrets (actions mises en œuvre, consommation ...). En terme d'image, ces clients ne peuvent prendre le risque de travailler avec des fournisseurs qui ne seraient pas "sûrs". La région est également en attente notamment avec la revitalisation.

Toutes ces attentes grandissantes sont prises en compte et avec la démarche que nous mettons en place, nous avons pour objectif d'y répondre toujours mieux et de préparer les années à venir.

Depuis 2003, la démarche est concrétisée à travers le rapport développement durable annuel et aujourd'hui nous l'enrichissons d'outils tels que les engagements signés par le Président et les audits basés sur l'ISO 26 000.

Objectifs de la RSE dans l'Entreprise

Depuis sa création, Arc International veille à équilibrer exigences économiques, responsabilité sociale et respect pour l'environnement, inscrivant ainsi ses activités dans une démarche de développement durable. Les valeurs du développement durable sont celles véhiculées par le Groupe.

Les objectifs décrits dans nos engagements développement durable :

- innover pour améliorer la qualité de vie des consommateurs (produits plus sains, plus respectueux de l'environnement ...)
- préserver l'environnement
- mettre les hommes et les femmes au cœur de nos décisions
- faire vivre les business models de nos activités pour en garantir la pérennité

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en PJ)

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise

« Partager la vision d'un futur équilibré » : La RSE au cœur des décisions majeures de l'entreprise
Entreprise familiale aux valeurs fortes depuis sa création.

Maintien des engagements RSE malgré une situation fortement impactée par la crise mondiale.
Signature du Global Compact en 2003 et publication volontaire d'un rapport Développement Durable annuel

Mise en place d'une stratégie DD pour structurer les actions spontanées :

- Création d'un poste Responsable du DD Corporate Arc International depuis 2011 dépendant directement du Directeur RH, Communication et DD du Groupe (membre du COMEX).
- Des chefs de projet DD dans les sites pilotes (Châteauroux et USA)
- Un engagement DD signé par le Président du Directoire, communiqué et partagé avec l'ensemble des collaborateurs en octobre 2011
- Un outil d'évaluation et d'audit interne basé sur l'ISO 26 000. En cours de déploiement, audits réalisés à Châteauroux (2011) et Etats-Unis (2012)

11.02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local

Accompagnement des hommes dans l'évolution du site d'Arques

Le site d'Arques a connu des années difficiles dont 2004 et 2009 particulièrement. Une évolution du site était nécessaire et afin d'accompagner les hommes et les femmes des actions performantes et innovantes ont été mises en place.

→ Un dispositif performant de re-conversion- mobilité avec l'espace Emploi- Mobilité : 3 salariés d'AI à plein temps pendant 4 années avec la mission d'accompagner les collaborateurs du site d'Arques souhaitant évoluer vers d'autres métiers ou entreprises (Bilan de compétences, formation, forum des métiers et du recrutement ...)

Partenariat étroit entre AFPA, Direction du travail et AI sur le diagnostic collectif employabilité/GPEC territoriale/FNE/ Formation/Chômage partiel/APR (Appui personnalisé aux projets de reconversion.

→ Pour répondre aux inquiétudes des collaborateurs restants sur le site et les accompagner au mieux dans ces changements, un accord sur les risques psychosociaux a été signé et un projet "mieux vivre au travail" lancé. Dans ce cadre, une enquête a été réalisée auprès de l'ensemble des salariés de l'entreprise avec un taux de participation de 38% soit plus de 2300 réponses. Ex d'actions : règles d'utilisation de la messagerie, espaces repas plus agréables, des permanences d'assistantes sociales élargies, ...

→ en 2011 des résultats très encourageants avec le retour de la rentabilité du site d'Arques, une production en hausse de 37% (vs 2009) et + 5% (vs 2010) et des investissements qui ont permis de maintenir et de monter en performance ce site de production. Preuve du maintien d'une industrie en France.

'Prix entreprise et reconversion 2010 lors des trophées Afpa de la reconversion professionnelle'

- Etranger : Création de sites de productions sur les 5 continents à proximité des consommateurs : certains sites comme aux USA et en Chine ont été créés (900 et 1200 salariés) et d'autres ont été rachetés puis développés comme les Emirats-Arabes Unis ou la Russie.

CA : 38% dans les pays émergents et 62% dans les pays développés

11.08 Créer ou reconvertir l'entreprise dans une logique responsable

Engagement et implication dans la politique de revitalisation du bassin d'emploi du pays de St Omer

Al s'est engagé activement et directement dans la revitalisation du Pays de Saint-Omer aux cotés des acteurs politiques et économiques

- Depuis 2005, Al a dédié 2 personnes et un budget de près de 10 millions d'euros pour participer à la revitalisation et à la création de nouveaux emplois.
 - Financement des actions de revitalisation : subvention à l'agence de développement économique, à la plateforme France Initiative locale qui accompagne la création et la reprise de petites entreprises, à la CCI pour des actions de coaching sur le développement stratégique de PME ; mise en œuvre d'un concours de créateurs d'emplois destiné à promouvoir l'entrepreneuriat au travers de la création d'emploi dans les petites entreprises – partenariat avec Créativallée.
 - Actions de prospection et d'accueil de nouvelles entreprises sur le territoire : mise à disposition d'immobilier industriel, subventions des créations d'emplois, accompagnement des projets dans les domaines techniques, ressources humaines, environnementaux.
 - Résultats à ce jour : 1100 emplois créés + 600 nouveaux emplois en cours de création. Des implantations de gros projets : Saverglass (320 emplois), Arvato (420 emplois), Transgourmet (140 emplois)
 - La charte sociale signée en 2004 par Arc International est un pré-requis à tout transfert d'activités à des prestataires externes qui s'engagent à la respecter.
 - Objectif moral : 0 licenciement forcé
- Innovation continue pour améliorer la qualité de vie des consommateurs avec les produits (cf 62-01)

11.03 Concevoir des outils de mesure de la performance RSE

- Conception d'un outil d'évaluation selon la norme ISO 26 000. Cet outil a été construit en interne autour des 7 questions centrales de la norme. Il mesure la maturation de chaque domaine d'activité sur une échelle de 1 à 5. Il a d'ores et déjà été utilisé à Châteauroux et Millville (USA)
- Une enquête manager est lancée tous les 4 ans.

11.04 Définir et diffuser une charte éthique

- Charte sociale dans le cadre du PSE et de la revitalisation
- Engagements DD communiqués à l'ensemble des salariés et disponibles sur le site internet
- Charte éthique concernant principalement les bonnes pratiques des affaires

12.02 Créer des outils de communication sur les engagements et les résultats

- Rapport DD réalisé volontairement depuis notre adhésion au Global Compact en 2003, disponible sur notre site internet et notre intranet
- Intranet avec une rubrique DD (documents et bonnes pratiques)
- Une newsletter générale 1x/semaine (actualités et vie de l'entreprise, du CE...)
- Livret DD à destination des clients reprenant les principales actions menées à travers le Groupe

13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur avec les collaborateurs

Intéressement lié aux résultats d'exploitation et à la fréquence des accidents (renégocié en 2011) en vue de partager le retour à la profitabilité

14.01 Coopérer avec ses parties prenantes

- Charte fournisseurs
- Charte sociale (pour les externalisations)
- Audits chez quelques fournisseurs
- Dialogue avec les représentants syndicaux ainsi que les collaborateurs (nombreuses initiatives)
- Dialogue avec nos clients sur le DD prenant de plus en plus de place, certaines rencontres spécifiques au DD
- Quizz, animations durant la semaine du Développement Durable pour les salariés avec l'aide de nos prestataires (véhicules électriques, tri des déchets, papeterie écologique...)

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

22.04 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

22-07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté

- Existence de 3 ateliers adaptés : le Lobel, la Briqueterie, les Flegards
→ le Lobel (40 personnes, 4 encadrants et 2 caristes) : atelier ouvert en 93 suite à la volonté de l'entreprise et à la demande de certains salariés de créer un atelier qui aiderait à l'insertion de personnes handicapés dans le monde du travail. Les activités de l'atelier sont variées (conditionnement, repassage, petits travaux, mailing...) et a permis depuis sa création à 36 personnes de trouver un emploi chez AI. L'atelier accueille aujourd'hui 40 personnes
→ la Briqueterie (23 jeunes et 4 encadrants) : atelier ouvert en 97 suite au constat du manque d'infrastructure sur le territoire pour aider les jeunes en difficulté à se réinsérer. L'atelier permet aux jeunes d'apprendre un métier autour de la menuiserie, de la chaudronnerie, de la moulerie ... à travers des contrats pro. Des jeunes ont ensuite pu intégrer AI, d'autres entreprises ou reprendre une formation qualifiante. Le taux de remise à l'emploi est d'environ 60%. Cet atelier accueille des jeunes en grande difficulté voire même en liberté conditionnelle.

Ces 2 ateliers sont gérés sous forme d'association mais hébergés dans les locaux de l'entreprise, des actionnaires et responsables d'AI font partie du CA des ateliers et une salariée d'AI en assure le suivi.

→ les Flégards : atelier interne existant depuis 2001 de 25 postes. Les postes sont adaptés pour les salariés ayant une reconnaissance qualité travailleur handicapé ou de lourdes restrictions médicales permettant ainsi leur maintien à l'emploi.

Travail avec des ESAT

Sous-traitance par les prisons notamment pour le conditionnement d'articles

22.05 Favoriser l'emploi des seniors

- Finalisation d'un accord d'accompagnement des fins de carrière en cours
- Accord senior signé

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

Agir Dans l'Entreprise pour la Lecture et L'Écriture : ADELE

- Suite à un constat alarmant, 13% des salariés en France seraient en grande difficulté de lecture et d'écriture, AI et le GRETA ont mis en place un accompagnement à la maîtrise des savoirs de base. Sur le principe du volontariat, les salariés ont pu bénéficier de 280 heures de formation par an pour se remettre à niveau sur le plan de la lecture et de l'écriture et ainsi obtenir pour certains un CFG (Certificat de Formation Générale) et pour quelques uns une ouverture vers un diplôme de niveau V.

Pour 2011-2012, 25 salariés se formeront à la maîtrise des savoirs de base répartis en 3 groupes de niveau et 4 stagiaires seront présentés à l'examen de Certification de Formation Générale.

Trophée Voix du nord étudiant 2010

32.01 Instaurer formations et/ou des politiques de prévention

- Projet sécurité de groupe : A SafeArc Together.

L'objectif est de diviser par 2 le taux de fréquence des accidents avec arrêt dans toutes les usines du Groupe. L'entreprise Dupont nous accompagne par la réalisation d'audits à travers les sites, de formations et de préconisation.

- Création d'une mutuelle santé dans les Emirats pour le personnel donnant accès à des soins et des remboursements. Selon les catégories de salariés, le niveau de remboursement, le type de soin et les personnes prises en charge (nombres d'enfants ...) peuvent être différents.

- Assurance santé aux Etats-Unis bien au-dessus de ce qu'il se pratique en termes d'accès et de remboursement des soins. Cette mutuelle mise en place il y a de nombreuses années reste encore aujourd'hui largement avantageuse.

32.02 Santé et sécurité au travail

- cf 32-01 Projet A Safe Arc Together
- politique sécurité avec de nombreuses actions et formations pour l'ensemble des collaborateurs (Passage piétons, reconstitution d'accidents, distributeurs automatiques d'EPI ...)
- politique ergonomie avec 2 ergonomes à temps plein sur le site d'Arques, des actions aussi bien sur la production (aménagement de postes, matériel adapté ...) que sur l'administration (aménagement d'open space, poste informatique...)

33.03 Favoriser le bien-être au travail

- Signature d'un accord en faveur de la prévention de la pénibilité
- Accord prévention des risques psycho-sociaux et projet Mieux Vivre au Travail. Ce projet a été lancé sur AIF avec un cabinet spécialisé. Le comité de pilotage a établi un diagnostic complet sur le climat de travail. Il a permis de déceler les dysfonctionnements et de proposer des solutions. Quelques exemples : règles d'utilisation de la messagerie, d'organisation des réunions, remise en état des réfectoires d'équipes, formation de l'ensemble des managers aux risques psycho-sociaux, permanences de psychologues du travail ...

4) Environnement : Préserver la Planète

41.01 Réduire, valoriser et recycler les déchets

- Recyclage du verre en interne
Le groisil (déchets de verre issus de la production) est une matière noble réutilisée au maximum dans les process. Ainsi le groisil verre blanc (verre classique transparent) est recyclé à quasi 100%. Le tri du groisil coloré, décoré ou issu de verres spéciaux a été largement optimisé en 2011 grâce à des actions simples de sensibilisation au tri et de valorisation de la matière (non un déchet mais une matière 1ère). Le tri de ce groisil est passé de 34% en 2008 à plus de 70% en 2011. Ainsi 21 000 tonnes de groisil coloré, décoré... ont pu être réintroduites dans les fours contre environ 7000 en 2008.
10% de groisil en plus dans la composition c'est environ 3% d'énergie consommée en moins.
- les déchets sont recyclés et revalorisés au maximum (métaux, bois, plastiques, papiers...). La recherche de nouvelles filières est permanente afin de toujours revaloriser plus de déchets. Ainsi une nouvelle filière a été trouvée en France récemment concernant le carbonate de soude (matière 1ère utilisée).

41-03 Optimisation des emballages

Conception des emballages afin d'optimiser leur poids et les matériaux mais aussi les transports

43-01 Mettre en place des projets d'économies d'énergie et de réduction de GES

- 3 "Mr Energie" ont été déployés dans l'usine d'Arques afin permettre une meilleure maîtrise de l'énergie notamment dans les secteurs de production. De nombreuses actions de calorifugeage, des fiches de réglage optimisé, du changement de matériel ou de technologies moins gourmandes, suivi des fuites ... ont été mises en place. Les habitudes des salariés ont été modifiées ou plus suivies (fermeture des portes des ateliers, réglage, outils de mesure plus performants...). La combinaison de meilleures habitudes, du travail de la R&D, de la production et des services support ont permis de baisser les consommations d'énergie de 15% entre 2010 et 2011.
Dans les bureaux, l'éclairage et les chauffages ont été optimisés.
- Aux Emirats Arabes, l'usine déploie de plus en plus de systèmes de production d'énergie solaire.

46.02 Optimiser les déplacements des collaborateurs

- Site de covoiturage à disposition des salariés
- Test de voitures électriques en avril 2012

46.01 Optimiser la logistique

Implantation au bord du canal dès la création de l'entreprise et maintien à ce jour de l'approvisionnement fluvial.

80% des matières premières sont transportées par péniche, ce qui évite la circulation routière d'environ 11 000 camions.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51.02 Intégrer des critères de responsabilité sociétale dans la politique d'achats

Mise en place d'une charte fournisseur sur les principes du Global Compact début 2011 avec un objectif de signatures de 40% en CA à fin 2011 et quelques audits chez les fournisseurs les plus sensibles.

51.03 Privilégier l'approvisionnement de proximité

Fournisseurs locaux pour les restaurants d'entreprise et le carton :

Les fournisseurs locaux sont privilégiés pour les restaurants d'entreprises notamment la viande et nos fournisseurs de carton se trouvent dans un périmètre proche du site.

52.01 Mettre en place un plan d'action contre la corruption

Charte éthique acheteurs depuis fin 2011 :

La charte définit certaines règles concernant les déjeuners et les cadeaux d'affaires, les comportements à adopter avec les fournisseurs, clients ou partenaires. La charte est principalement orientée vers les personnes en contact avec l'extérieur.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

62.01 Améliorer la santé et le bien être par ses produits ou services

Développement de produits plus sains :

- Développement des encres organiques sans métaux lourds. Ces encres servent à décorer les verres, assiettes ... Les encres organiques ont 2 principaux avantages : sans métaux lourds (plus saines pour les hommes et l'environnement) et cuites à plus basse température (200°C au lieu de 600°C) d'où une économie d'énergie non négligeable.
- Développement d'une nouvelle matière, le Diamax, qui par sa brillance, sa transparence et sa résistance en font le remplaçant du cristal avec l'avantage d'être sans plomb.
- Développement d'un verre spécifique pour les brasseurs anglais, verre qui se casse en petits morceaux non coupants pour éviter que les consommateurs ne s'en servent comme arme (collaboration avec les autorités anglaises car il s'agit d'un problème de santé publique en GB)

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

Favoriser l'ancrage territorial par le partenariat

L'entreprise est depuis toujours particulièrement bien implantée sur son territoire et participe à la vie de ce territoire. 2 exemples concrets :

- Le complexe sportif a été construit en 1973 et depuis lors est accessible à l'ensemble des salariés (tarif privilégié) mais également à leurs familles, aux retraités et aux autres personnes. Il y a environ 2000 adhérents à ce jour. L'association ASCAI qui le gère, propose également un village vacances à Sainte Cécile et des centres de loisirs pour les enfants pendant les vacances scolaires. Une trentaine d'activités sont proposées des sports de raquettes à la danse en passant par le fitness et les sports collectifs. Ces sports se pratiquent aussi bien en loisir qu'en compétition.

L'Ascai possède aussi une session handisport avec un minibus qui permet aux personnes handicapées de venir pratiquer des activités sportives.

Actif tous les ans dans le Téléthon, Arc International propose des animations qui ont permis de récolter plus de 3000€ en 2011. Le handithon et la récolte des bouchons permettent quant à eux de financer les déplacements du handisport.

En mai 2012, l'Ascai est partenaire des jeux nationaux inter-entreprises et accueillera les compétitions de tennis, squash, foot à 7 et volley ball.

- Partenariat avec l'Ecole de la 2ème chance de Saint Omer :

Après de nombreux échanges ponctuels (stages, visites...), AI et l'E2C ont officialisé leur partenariat en mars 2012 par la signature d'une convention. Une quinzaine de salariés du service

RH se sont portés volontaires pour aider l'E2C dans sa mission. Ainsi ce sont de nombreuses simulations d'entretien, visites d'usines, déjeuners jeunes dynamiques qui se dérouleront en 2012, avec des passerelles vers le nouveau CFA verrier soutenu par AI pour les plus motivés.

73.01 Contribuer à des projets de développement

Arc International à travers son service R&D est très engagé dans le Pôle Maud. Des projets de recherche sont menés en lien avec le pôle Maud mais aussi avec des laboratoires et universités/écoles régionales (université de Lille, Ecole de Chimie de Lille, ...), financement de thèses.

Exemple sur les décors organiques cf 62.01

IV- INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

Développement Durable : 1 personne à temps plein + des correspondants

Lobel + Briqueterie : 2 salariés à temps partiel pour la gestion de ces 2 ateliers

Plan de revitalisation : 2 personnes à plein temps

Innovation : 70 ingénieurs et plus de 200 personnes

Espace emploi-mobilité : 3 personnes à temps plein pendant 4 ans et Service formation (10 pers) et RH (10 pers)

Matériels :

Lobel + Briqueterie : Prêt des locaux

Plan de revitalisation : locaux industriels viabilisés et utilisables rapidement

Financiers :

Plan de revitalisation : 10 millions d'€

Innovation : 3% du CA

Investissements en 2011 : 120 millions d'€ dont 53 sur le site d'Arques

Formation : taux moyen d'effort formation entre 3,5% et 4,5% de la masse salariale

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

- Respect des valeurs
- Implication des collaborateurs, des actionnaires et des financeurs
- Démarche participative
- Budget formation
- Coopération avec les partenaires institutionnels ou privés

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE

- Indicateurs de performance économique

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	1.107 milliard €
Chiffre d'affaires HT	2010	1.103 milliard €
Chiffre d'affaires HT	2009	1 milliard €
Autres indicateurs économiques : Ratio d'endettement		0.67 en 2010 1.23 en 2011 (dû aux investissements)
Gains réalisés grâce à la RSE (financiers ou non financiers*) : Partage des coûts salariaux		- Image et valeurs notamment vis-à-vis de certains clients (Ikea, Sodexo) - motivation des salariés

VII- BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu
Actionnaires	Pérennité de l'activité du Groupe
Salariés	Préservation de l'emploi, formation, développement des qualifications et des possibilités de mobilité interne et externe
Fournisseurs	Ethique des achats
Clients	Produits sains, plus respectueux de l'environnement, fabriqués en France pour le marché européen, entreprise responsable
Environnement	Maîtrise des émissions, de la qualité de l'eau, maîtrise des ressources naturelles (énergies et matières premières)
Cité	Maintien d'une activité industrielle et revitalisation du bassin d'emploi Actions solidaires (ex : E2C, complexe sportif, ...)

VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

UES d'Arques

○ REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	1036	923	802	6501	5968	5483	7537	6891	6285
Cadre	153	138	132	490	458	430	643	593	562

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	7.82	7.3	8.14

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2009	2010	2011
Effectif des CDI de moins de 25 ans		30	29
Effectif des CDI de plus de 50 ans*		1889	1873

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

-> 1 saisonnier CDD > 60 ans

-> 7 saisonniers CDD < 30 ans

○ FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE

	2009	2010	2011
Taux de fréquence des accidents du travail	4.99	9.1	9,98
Taux de gravité des accidents du travail	0.42	0.43	0,47

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	3.43	3.74	3.41
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	2686	2353	2465

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	X	
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	X	
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	X	

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?	X	
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?	X	
Si oui, quel est le taux de participation ?	38%	

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*	X	
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?	X	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?	x	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

→ **ENVIRONNEMENT**

○ **GESTION DES DECHETS**

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	Papier / Carton (bureau et emballage)	Oui	6000	Recyclé	7800	Recyclé	6587	Recyclé
Emballage	Plastique	Oui	641	Recyclé	521	Recyclé	485	Recyclé
Produits	Métaux	Oui	1400	Recyclé	1600	Recyclé	2639	Recyclé
Services généraux								

La production de déchets est extrêmement liée à la production et à la rénovation des fours (qui génère beaucoup de déchets notamment métalliques) d'où une difficulté à noter une amélioration ou une détérioration d'une année à l'autre.*

○ RESSOURCES NATURELLES

	Mesures ? Oui /non	Evolution					
		2009		2010		2011	
		Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant
Consommation d'eau							
Eau potable	Oui		8.81 m3 /tonne de verre		8.19 m3 /tonne de verre		6,05 m3 / tonne de verre
Eau de pluie	Non						
Consommation d'énergie							
Electricité	Oui						
Gaz	Oui						
Energies renouvelables	Le contrat de fourniture d'électricité inclus 25% d'énergie renouvelable						
Ratio difficile à faire, certains fours fonctionnent au gaz d'autres à l'électricité et en fonction de leur fonctionnement annuel les données varient beaucoup							
Emissions de Gaz à Effet de Serre			1.42 teq CO2/ tonnes de verre		1.24 teq CO2/ tonnes de verre		0,98 teq CO2 / tonne de verre produite

Propos recueillis auprès de

Caroline BARBIER, Responsable développement durable Groupe

Charline MINEBOIS, Responsable des associations
Jose-Maria AULOTTE, Directeur RH, Communication et Développement durable Groupe

Antoine DUCLERCQ, Directeur des affaires sociales et Juridiques France

Bruno Rafin, Directeur en charge de la revitalisation

Par **Bénédicte SURIN et Brigitte DHE**, Conseillères Rédactrices

Accompagnées de **Marie-Madeleine CARPENTIER**, Responsable Pôle Bonnes Pratiques

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 11 avril 2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **ELECTRO DEPOT**

Statut : SAS

C.A. : Non communiqué

Effectifs : **950 salariés travaillant au sein de 40 magasins et 1 Campus.**

Coordonnées : **Route de Vendeville
59155 FACHES THUMESNIL**

Téléphone : 03.59.35.23.34

Site Internet: www.electrodepot.fr

Vidéos : www.electrodepot.fr/electro-depot/on-parle-de-nous/

Date création de l'entreprise : 2004

Secteur d'activité : Distribution

Rapport RSE : non

Diverses chartes (achats, diversité, environnement, Global Compact...) : non

Certifications reconnues (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000, MASE...) : non

Bilan carbone : non

Bilan GES : Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés : en cours

Prix et nominations : non

Personne(s) rencontrée(s) :

ROCHE Pascal – PDG – roche-pa@electrodepot.fr

BELOT Stéphane – Directeur Achats – belot-st@electrodepot.fr

TURLURE Jean-Marc – Directeur Financier – turlure-jm@electrodepot.fr

WILMOTTE Stéphane – DRH – wilmotte-st@electrodepot.fr

BAQUET Ingrid – Responsable Formation – baquet-in@electrodepot.fr

LA DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE

ELECTRO DEPOT est une enseigne de distribution d'électro-ménager, image, son et multimédia en « libre emporté », filiale du Groupe HTM (Boulangier, Webdistrib...). Depuis sa création en 2003, l'enseigne se positionne comme une « Best Place to Buy » où ses clients trouveront les meilleurs prix et une « Best Place to Work » où les collaborateurs sont considérés comme sa principale richesse.

II – ENJEUX et OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

- Rendre accessible aux clients des produits électro-domestiques de qualité aux prix les plus bas
- Mettre chaque collaborateur au cœur du projet d'entreprise
- Devenir une entreprise où il fait bon vivre et travailler
- Réduire l'impact sur l'environnement

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

11-05 Mise en place d'un management participatif

950 collaborateurs impliqués.

40 animateurs internes.

7 chantiers stratégiques

Association de tous les collaborateurs à la **définition de la stratégie** de l'entreprise (Projet Vision 2020). 950 collaborateurs sont concernés et sont associés par des séminaires et des points d'avancement annuels. 40 collaborateurs sont chargés d'animer les séminaires dans les magasins. La VISION 2020 a abouti à constituer des groupes pour travailler sur des thèmes de progrès liés au Commerce, Clients et aux RH.

13-01 Démarche volontaire de partage de la valeur avec les collaborateurs

95% de collaborateurs actionnaires.

10% du capital détenu par les collaborateurs.

1,2 mois de participation en 2011.

1,3 mois d'intéressement en 2011.

Une **politique salariale participative et motivante** : 95% des salariés sont actionnaires de l'entreprise et détiennent 10% du capital.

L'entreprise a signé un Accord de Participation dérogatoire qui a permis à chaque collaborateur de bénéficier de 1,2 mois de salaire pour 2011. En complément, l'Intéressement a représenté en moyenne 1,3 mois de salaire en 2011.

11-03 Outil de mesure des performances RSE

1 Baromètre social tous les 2 ans.

77% de participation.

91% sont fiers de travailler chez Electro Dépôt.

Baromètre social afin de mesurer la satisfaction des collaborateurs dans l'entreprise et de leur métier. Ce baromètre est suivi d'un plan d'actions au niveau de l'entreprise et de chaque magasin.

Chaque Directeur de Magasin a eu connaissance de ses propres résultats, les a présentés à ses équipes et a défini un plan d'actions au niveau de son magasin (ex : optimisation des plannings, amélioration de la communication interne ...).

<p>2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne</p> <p>22-02 Lutte contre les discriminations au sein de l'entreprise et à l'embauche 250 recrutements par an.</p> <p>Une politique de recrutement originale, décloisonnée et sans a priori. L'entreprise s'appuie sur la méthode de recrutement par simulation (MRS) qui permet une politique d'embauche sans discrimination.</p>
<p>3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme</p> <p>31-03 Développer la formation et/ou la promotion Création d'une Académie en 2009. 51 collaborateurs diplômés en 2 ans. 48% des Directeurs de magasin issus de l'interne. 31% des Directeurs Adjointes issus de l'interne.</p> <p>Mise en place d'une Académie Electro Dépôt afin de faire évoluer les collaborateurs en interne et leur permettre de prendre des responsabilités plus importantes. Depuis sa création, 51 personnes ont été diplômées de l'Académie Electro Dépôt et 32 collaborateurs seront concernés en 2012. Mise en place de Parcours de formation obligatoires pour tous afin d'assurer un haut niveau de professionnalisme. 8 parcours ont été définis et concernent les collaborateurs en magasins soit 850 collaborateurs.</p>
<p>32-01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques Objectif 2012 : former 100% des équipiers aux bons gestes et bonnes postures.</p> <p>Mise en place des formations Gestes et Postures pour les équipiers et début de l'échauffement avant la prise de poste.</p>
<p>33-01 Favoriser le Dialogue Social 3 syndicats. 6 accords collectifs signés en 3 ans.</p> <p>Signatures d'Accords : Accord d'intéressement Accord de participation dérogatoire Accord sur l'Egalité Professionnelle Accord sur le Travail du dimanche, Accord Senior Accord sur les Moyens Syndicaux</p>
<p>4) Environnement : Préserver la Planète</p> <p>41-01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets 25 tonnes de déchets recyclés par magasin.</p> <p>Tri des déchets en magasin. Chaque magasin recycle les déchets de type papier, carton ou film polyéthylène. Cela représente 25 tonnes en moyenne par magasin chaque année, soit 1.000 tonnes pour l'ensemble de l'entreprise.</p>
<p>45-01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques Diminution de 9% des consommations d'énergie. Construction de bâtiments ayant un impact minimum sur l'environnement (ex : Campus BBC construit sur un ancien magasin AMILAND qui a fait l'objet d'un désamiantage). Installation de matériels favorisant les économies d'énergie (ex : ampoules basse consommation, récupération de l'eau...) qui entraîne une diminution des consommations d'énergie de 9%.</p>

46-01 Optimiser la logistique

8.324 camions remplis à 100%.

Gain de 545.324 km par rapport à la moyenne du secteur.

104 tonnes de CO2 non-rejetées grâce à l'optimisation des camions et la présence d'entrepôts sur le territoire national.

Remplissage des camions à 100% au départ des entrepôts afin de diminuer le nombre de camions sur les routes. En 2011, 8.324 camions étaient complets à 100% alors que la moyenne du secteur est à 70%. Le remplissage complet des camions permet de gagner 545.324 km et de ne pas rejeter 54 tonnes de CO2.

Ouverture de nouveaux entrepôts pour optimiser la logistique. En 2010, l'ouverture de l'entrepôt d'Orange a permis de diminuer le nombre de kilomètres de 500.000 par an, soit 50 tonnes de CO2.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51-01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

Suivi de la fabrication des produits afin de vérifier le respect des cahiers des charges d'Electro Dépôt sur le plan de la qualité des produits et du respect des normes sociales dans les usines.

51-02 Intégrer des critères de responsabilité sociétale dans la politique d'achats

Signature d'un **engagement entre les fournisseurs et l'entreprise sur le respect de règles éthiques** dans les domaines des conditions de travail, travail des enfants, travail forcé, formation, ...

100% des fournisseurs à l'importation de produits ont signé cet engagement, critère pour être référencé.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

61-01 Assurer une gestion responsable de la relation client

Enquête Clients tous les 2 ans afin de connaître leurs attentes sur l'enseigne, leurs perceptions sur les Prix, la Qualité des produits, l'Accueil...

Electro Dépôt réalise également des enquêtes destinées aux non-Clients pour mieux les connaître et identifier les sources de progrès.

Suite à ces enquêtes, l'entreprise a décidé d'améliorer sa communication, de travailler sa notoriété et d'associer davantage les clients en amont (ex : choix des produits etc...).

Chaque magasin a pris connaissance de ses propres résultats et peut ainsi les comparer avec les moyennes de la société.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

71-03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...

Fournisseur officiel de l'association « A chacun son Everest ».

100.000 sacs vendus au profit de l'association, avec reversement total des bénéfices.

Partenariat avec l'association « A chacun son Everest » qui accompagne des enfants malades vers la guérison, en cohérence avec la sensibilité des équipes et le métier de l'entreprise. Aides sous la forme de dons de matériels pour équiper leur chalet et de financements (vente de tous les sacs cabas Electro Dépôt).

Mise en avant sur le site internet et lors des conventions internes.

72-02 Créer des liens avec les jeunes et les écoles

- **42 étudiants en alternance.**

13 collaborateurs impliqués dans les écoles.

Partenariats avec des Ecoles formant aux métiers de la Distribution (Distech, IMD Roubaix, Esc Lille / Skema...) avec des visites de magasin, présentation du concept ou participation des collaborateurs à des cours (ex : RH, Marketing...).

- Accueil de 42 étudiants en Alternance
- 10 collaborateurs interviennent dans les jurys d'examens
- 3 collaborateurs donnent des cours au sein d'écoles Bac+3/Bac+5

IV- INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

- Humains :

- Renforcement des équipes du Campus dans les métiers de la Sécurité, Travaux et Ressources Humaines.
- Mission confiée à un Ergonome en 2010 pour progresser sur l'amélioration des conditions de travail.
- Constitution d'un groupe « Conditions de Travail » pour diminuer la pénibilité du métier d'équipier et trouver les moyens techniques pour éviter le port de charges, vecteur important d'accidents du travail.
- Travaux de groupes sur les thèmes liés au sujet « Best Place to Work » : Intégration, Conditions de Travail, Amélioration de la communication interne. 17 collaborateurs sont concernés et consacrent ½ journée par mois sur le sujet. Leurs préconisations seront validées lors d'un Comité de Direction pour application dans l'entreprise.

- Financiers :

- Budget Formation de 281.000 Euros en formations Sécurité (formations obligatoires et facultatives).
- Budget de l'Académie Electro Dépôt : chaque stagiaire représente un investissement de 20.000 Euros en formation. Depuis sa création, 51 collaborateurs ont évolué grâce à l'Académie et 32 seront concernés en 2012.
- Mise en place des racks dynamiques dans les nouveaux magasins (20.000 Euros / magasin) et installation dans les magasins existants au fur et à mesure. D'autres pistes d'améliorations des conditions de travail sont à l'étude comme le doublement des équipes travaillant dans les dépôts les plus importants, la mise en place de quais ou de climatisation...

V - FACTEURS CLES DU SUCCES :

- **Volonté de la Direction Générale et des Managers** de construire une entreprise avec des valeurs fortes, respectueuse de ses clients et de son environnement.
- **Entreprise engagée dans un processus de VISION** impliquant tous les collaborateurs avec une stratégie claire et partagée.
- **Motivation et engagement des collaborateurs** sur les sujets environnementaux et sociétaux, voire de bénévolat ou d'aide ponctuelle lors de catastrophes naturelles (ex : inondations dans le Sud).
- **Transparence de l'entreprise** sur ses forces et points de progrès : communication aux équipes, mise en place de chantiers pour progresser, information complète des partenaires sociaux et des instances représentatives.

VI - CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

- Indicateurs de performance économique

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2010	NC
Chiffre d'affaires HT	2009	NC
Chiffre d'affaires HT	2008	NC

VII - BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu	Résultats
Actionnaires	- Démontrer que l'entreprise est dans une démarche « Responsable » vis-à-vis de son environnement.	
Salariés	- Source de motivation des équipes - Amélioration de l'image de l'entreprise	- Baisse du turn-over global - 90% de collaborateurs satisfaits (Enquête Publicis) - 95% de salariés actionnaires
Fournisseurs	- Amélioration de la qualité des produits.	- Taux de panne en baisse (2%)
Clients	- Amélioration du pouvoir d'achat des clients en proposant des prix inférieurs de 20% au marché	- CA en progression
Environnement	- Baisse des consommations d'énergie.	- Diminution de 9% des consommations.
Cité	- Amélioration de l'image externe de l'entreprise par des cours dans les écoles - Fierté des collaborateurs sur le partenariat avec l'Association «A Chacun son Everest »	- Accueil de 42 étudiants en alternance par an

VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCES

→ RESSOURCES HUMAINES

- REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	305	358	435	403	468	538	708	826	973
Dont CDI	257	281	355	352	398	456	609	670	811
Dont CDD	37	63	64	32	57	56	69	120	120
Dont contrats en alternance	11	14	16	19	22	26	30	36	42
Direction				9	8	10	9	8	10

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES**

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	3%	2.64%	1.38%

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ **EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

	2009	2010	2011
Effectif des CDI de moins de 25 ans	173	190	192
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	17	22	19

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE**

	2009	2010	2011
Turn Over*	24.8	21.9	21.2
Taux de fréquence des accidents du travail (=nb d'accidents du travail)	42	52	80
Taux de gravité des accidents du travail (= nb de jours d'arrêt de travail)	549	655	983
Taux d'absentéisme maladie			

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	3.9%	5.1%	2.7%
% de salariés issus de la promotion interne parmi les Directeurs de Magasins		30%	48%
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	1%	4%	5%

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En dessous	Egale	Au dessus
Cadres			x
Maîtrise		x	
Employés / Ouvriers			x
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?	4.1		

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	2009	2010	2011
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	5.55%	7.24%	9%
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	11%	10%	10%
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?		23.3%	Nc
Proposez-vous un actionnariat salarié ?		oui	oui

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

o **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?	Oui	
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ? Enquête anonyme tous les 2 ans par PUBLICIS	Oui	
Si oui, quel est le taux de participation ?	79%	

o **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :	Oui	
- des délégués syndicaux ?*	Oui	
- des délégués du personnel ?**	Oui	
- un Comité d'Entreprise ?	Oui	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?	Oui	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

Syndicats représentés :

- Force Ouvrière
- CFTC
- CFDT

Accords signés :

- 2005 : Signature d'un **Accord d'Intéressement**
- 2009 : Signature d'un **Accord de Participation**
Signature d'un **Accord Sénior**
Signature de la **Négociation Annuelle Obligatoire 2009**
- 2010 : Signature d'un **Accord sur le travail dominical**, y compris en région Ile de France
Signature de la **Négociation Annuelle Obligatoire 2010**
- 2011 : Signature d'un **Accord sur l'Egalité professionnelle**
Signature de la **Négociation Annuelle Obligatoire 2011**
- 2012 : Signature d'un **Accord sur les moyens syndicaux**

Propos recueillis auprès de

Pascal ROCHE, PDG

Stéphane BELOT, Directeur Achats

Jean-Marc TURLURE, Directeur Financier

Stéphane WILMOTTE, DRH

Ingrid BAQUET, Responsable Formation

Par **Bernard POLLET et Brigitte DHE**,

Conseillers Rédacteurs

Pauline TOUTANT, Etudiante ISEN

Accompagnés de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,

Responsable Pôle Bonnes Pratiques

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 12/04/2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **TRANSPOLE**

Statut : SA

C.A. : 271 814 930 €

Effectifs : **2489 salariés**

Coordonnées : **BP 51009**
59701 MARCQ EN BAROEUL

Téléphone : 03.20.81.43.43

Site Internet: www.transpole.fr

Date création de l'entreprise :

Secteur d'activité : Transports publics

Rapport RSE : non

Diverses chartes (achats, diversité, environnement, Global Compact) :
Charte Diversité et Charte UITP pour le développement durable

Certifications reconnues (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000, MASE...) :
ISO 9001 et ISO 14001

Bilan carbone : oui

Si oui, préciser le nombre et l'année : 2 Bilans Carbone réalisés en 2008 et 2011

Personne(s) rencontrée(s) :

Hervé LANCO, Directeur Général Transpole - hlanco@transpole.fr

Valérie HODIN, DRH chez Transpole - vhodin@transpole.fr

Thierry DUC, Directeur qualité et développement durable Transpole - tduc@transpole.fr

Olivier BROCHE, Direction de l'Action Commerciale - obroche@transpole.fr

Nicolas GERBER, Responsable Environnement et développement durable -
ngerber@transpole.fr

Olivier DECORNET, Direction de l'action commerciale, responsable nouvelle mobilités
Transpole - odecornet@transpole.fr

Françoise de la CHARLERIE, Directrice du Développement Durable de l'Autopartage et
Covoiturage - fdelacharlerie@keolis.com

Partenaires : Citéo, Médiapole, Mobilille

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I - CONTEXTE

Pour obtenir le renouvellement de la Délégation de Service Public, Transpole, filiale du groupe Keolis, a su dépasser les exigences du cahier des charges de Lille Métropole. Celles-ci s'inscrivent dans le cadre d'une politique ambitieuse de développement d'un service de transports du 21^{ème} siècle. Ainsi, Transpole s'est engagé à intégrer des préoccupations sociales, environnementales et économiques dans ses activités. Les grands domaines d'engagement sont les suivants :

- La mobilité pour tous
- La qualité de vie au travail et le dialogue social
- L'insertion

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

Les objectifs de la démarche sont les suivants :

- donner du sens aux missions de service public en contribuant au mieux vivre en ville
- fédérer les personnels de l'entreprise autour de la mise en œuvre d'actions concrètes
- améliorer les performances opérationnelles de l'entreprise
- anticiper les éventuelles exigences réglementaires à venir.

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en PJ)

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence
11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise Le Directeur Qualité et Développement Durable est au sein du CODIR qui comprend 10 personnes.
11.02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local Création de plus de 600 emplois en lien avec les augmentations de l'offre bus depuis 2007. 90% des ces personnes habitent dans la communauté urbaine de Lille.
11.06 Favoriser le financement des TPE et PME Participation au capital de Lilas Autopartage, solution alternative à la voiture personnelle, en décembre 2011 à hauteur de 8,5%,
14.01 Coopérer avec ses parties prenantes - Création en 2011 de Comités de Ligne pour le réseau bus et de Comités d'Usagers du V'Lille afin de recueillir le sentiment des voyageurs après le lancement des différentes offres. - Création d'un panel d'internautes en 2009. Il se compose aujourd'hui de 4 000 usagers du réseau de transport en commun. La fréquence moyenne des sondages est d'une enquête tous les 3 mois. - Dialogue social approfondi via un agenda annuel structuré. +/- 80 réunions par an. (cf Domaine 3 : Relations/ conditions de travail : Valoriser l'Homme) - Enquête avec le CSA/ échelle analogique du stress - Tenue d'un Comité d'Informations et d'Echanges mensuel. Public : cadres et chefs de service, soit une cinquantaine de personnes Objectif : informer et échanger autour des projets d'entreprise

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

22.01 Mettre en place une politique de la diversité au sein de l'entreprise

- Mise en place d'un processus de recrutement basé sur la transparence et accessible à tous les salariés
- Sélection basée sur des tests d'aptitude et non sur le CV pour certains métiers, notamment les conducteurs de bus (plus de 50% des recrutements)
- Organisation de forums d'information spécifiques pour des personnes potentiellement exclues (handicap, seniors, femmes...). En moyenne, 3 forums par an.
- Recruteurs et encadrants suivent des formations pour mieux appréhender la diversité en entreprise.

22.03 Favoriser l'égalité des chances femmes hommes (métier, salaire, poste à responsabilité.....)

- Accord égalité homme/femme signé le 30 Décembre 2011

22.05 Favoriser l'emploi des seniors

- Politique de recrutement de seniors pour les conducteurs de bus. Depuis le lancement du plan d'action pour l'emploi des seniors en décembre 2009, 64 personnes de plus de 50 ans ont été embauchées.
- Adaptation des roulements de travail pour les conducteurs de bus seniors

22.06 Favoriser l'insertion des personnes issues des zones sensibles

- Mise en place en 2009 de stage de pré-qualification pour entraîner les personnes en difficulté à passer le processus de recrutement pour le métier de conducteur de bus. 1 session de 15 personnes est organisée chaque année. Les personnes qui ont suivi le stage voient leur taux de réussite d'embauche multiplié par 7. Une vingtaine de personnes ont intégré Transpole dans le cadre de ce dispositif.
- Recrutement de personnes issues des associations Citéo et Médiapole. Une fois par an, Transpole organise une réunion d'information pour les personnes de Citéo et Médiapole (Groupe Vitamine T). Chaque année, entre 8 à 10 personnes sont embauchées à Transpole. (voir Domaine 7 Engagement sociétal : allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté 7/71.01)
- 2011 : Choix d'une entreprise d'insertion, Mobilille (Groupe Vitamine T), pour des missions liées au service V'Lille (maintenance vélos, régulation flotte et entretien des stations) : 20 postes en insertion créés.

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

33-03 Favoriser le bien-être au travail

- Mise en œuvre d'une démarche qualité de vie de travail en 2011 :
- création de référents de proximité chargés d'animer des groupes de travail identifiant les sources de stress liées à chacun des métiers de l'entreprise
 - réalisation d'une enquête à destination de tous les salariés en collaboration avec l'institut CSA
 - évaluation sur une échelle analogique du niveau de stress lors des visites médicales des salariés
 - mise en œuvre d'actions concrètes issues des groupes de travail

4) Environnement : Préserver la Planète

46.03 Promouvoir la mobilité durable auprès des clients et consommateurs

- Impulser des nouvelles façons de se déplacer du particulier à l'entreprise (V'Lille, covoiturage) pour toute la métropole lilloise.
- Favoriser toutes les mobilités par le biais d'une billettique commune courant 2012 : voiture avec l'autopartage, le covoiturage et les parcs relais, train, tram, bus, métro, vélo (VLS/VLD/stationnement)
- Développer un Plan de Déplacements Intra entreprise au sein de Transpole visant à promouvoir les mobilités alternatives à la voiture (mise en place d'une plateforme de covoiturage, installation de garage à vélos, mise à disposition de vélos de service...)

44.03 Gérer durablement l'eau

- Lavage du matériel roulant (métros, tramways et bus) en utilisant de l'eau recyclée et/ou de l'eau de pluie. Grâce aux dispositifs de recyclage et de récupération d'eau de pluie, 40 litres d'eau issus du réseau suffisent désormais pour laver un bus contre 400 litres précédemment.
- Installation de télécompteurs sur les compteurs d'eau permettant de suivre les consommations d'eau en temps réel. Diminution de 40% des consommations d'eau depuis 2007.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51.03 Privilégier l'approvisionnement de proximité

Choix d'entreprises régionales pour certains projets majeurs :

- exemple : La Calaisienne pour la nouvelle tenue des personnes en contact avec la clientèle pour septembre 2012

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

61-02 Rendre accessible l'offre à une clientèle potentiellement exclue (handicap, isolement)

Développement depuis janvier 2012 de Plans de Déplacement Insertion. Des référents Transports sont formés par des agents Transpole dans des structures d'accompagnement de type CCAS, Pôle Emploi... afin d'expliquer l'utilisation du réseau aux personnes en insertion. Des exercices de mobilité sont organisés pour prolonger les sessions de sensibilisation. Des tarifs adaptés sont également proposés à ces personnes.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

71.01 Dynamiser un bassin d'emploi (proximité, insertion, prévention de la violence...)

Développement en 1998 d'un partenariat avec les associations Citéo et Médiapole (Groupe Vitamine T) dans le but d'améliorer l'ambiance sur le réseau.

1 300 emplois ont été créés grâce au partenariat avec Citéo depuis 1998 :

- 70% des personnes avaient moins de 30 ans,
- 95% des personnes étaient demandeuses d'emploi ou en situation précaire,
- 95% résident sur le territoire de la communauté urbaine

Pour Médiapole, structure d'insertion, le partenariat avec Transpole a permis l'embauche de 388 personnes tenues à l'écart du monde du travail (chômeurs de longue durée, bénéficiaires de minimas sociaux, personnes sans ressources, jeunes sans expérience, etc.).

71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...

Création d'actions solidaires en partenariat avec l'association Abej, dans le but d'aider les personnes en errance présentes dans les stations de métro à retrouver une vie active.

-1053 prises de contact réalisées par les éducateurs de l'Abej durant la phase test d'octobre 2010 à mai 2011

-19 SDF accompagnés de manière personnalisée et en réinsertion depuis le lancement du dispositif

72.01 : Sensibiliser les jeunes à la RSE

Création d'un jeu pédagogique « Bouge pour ta Planète » à destination des classes de CE1/CE2 pour les sensibiliser au réchauffement climatique et à l'intérêt des transports en commun dans la lutte contre l'effet de serre.

11 agents Transpole ont été spécialement formés à l'animation du jeu en 2012. Un test va être réalisé sur 10 écoles en 2012 avant le déploiement de l'outil en 2013.

72.02 : Créer des liens avec les jeunes et les scolaires

- Mise en place de prévention en milieu scolaire afin d'expliquer les modalités d'utilisation du réseau de transports en commun. Ce dispositif s'adresse aux élèves des classes de CM2 au lycée. 132 agents Transpole sont spécialement formés à intervenir en milieu scolaire. 15 000 enfants sont rencontrés chaque année.

- Création en 1996 d'un réseau de Correspondants Réseau Educatif, CRE. Ce dispositif confié à Citéo, en 1999, se compose aujourd'hui de 22 médiateurs travaillant dans des établissements scolaires, collèges ou lycées avec un référent par établissement. Leurs missions concernent la prévention des violences et comportements déviants ainsi que la prévention des décrochages par la découverte de l'environnement et du monde professionnel. Les CRE réalisent des projets culturels, artistiques ou sportifs avec des messages forts de citoyenneté afin d'enrichir la vie scolaire et de créer des liens (professeurs et élèves, seniors et jeunes, institutions et jeunes...). Ce dispositif contribue à l'apaisement des tensions autour des établissements, dans la commune mais également dans les transports en commun.

IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

En plus de nos engagements contractuels :

Humains :

En 2012 :

- 7 Equivalent Temps Plein (ETP), soit 380 k€ (2 ETP pour l'animation de la démarche environnement,
- 3,5 ETP pour le dispositif de prévention scolaire,
- 0,5 ETP pour la démarche qualité de vie au travail
- 1 ETP pour la coordination de la démarche RSE

Matériels :

En 2012 : investissement de 60 k€ dans du matériel de protection de l'environnement (test du tri des déchets dans des stations du métro, dispositifs d'isolation des bâtiments, robinets à économie d'eau, éclairages intelligents) + 340 k€ pour un test de bus hybride.

Financiers :

En 2012 :

- 107 k€ pour la démarche environnement,
- 67 k€ pour le programme de prévention en milieu scolaire,
- 35 k€ pour le dispositif d'accompagnement des personnes en errance,
- 31k€ pour l'enquête sur la qualité de vie au travail,
- 86 k€ de soutien à des projets citoyens concourant à la RSE,
- 10 k€ pour la mise en œuvre de Plan de Déplacements Insertion.

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

Synergie et volontarisme des différents partenaires impliqués dans les initiatives menées.

Engagement et vision de la direction.

Implication des équipes en interne de Transpole dans la mise en œuvre des objectifs stratégiques de l'entreprise.

Budgets dédiés pour la réalisation de projets pilote.

Besoins importants en embauche dans le cadre du développement des activités de Transpole.

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

o Indicateurs de performance économique

Nature	Montant
Chiffre d'affaires HT 2011	271 814 000
Chiffre d'affaires HT 2010	243 552 000
Chiffre d'affaires HT 2009	237 552 000
Gains réalisés grâce à la RSE (financiers ou non financiers) :	
<p>Le volontarisme de Transpole :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à travailler avec des partenaires favorisant l'insertion professionnelle (humanisation du réseau, maintenance des V'Lille...) - à favoriser l'accès à la mobilité des personnes en difficulté sociale en partenariat avec les structures sociales (plan déplacement insertion) - à promouvoir toutes les mobilités en intégrant la voiture avec le covoiturage, l'autopartage et les parkings relais, et le train <p>a explicitement contribué au renouvellement du contrat de délégation de service public de Lille Métropole.</p> <p>Meilleure image auprès des différents partenaires acteurs de la politique de la ville.</p> <p>Motivation des personnels par une démarche porteuse de sens.</p> <p>Economies d'eau</p> <p>Economies de chauffage entre 2010 et 2011 à climatologie équivalente</p>	
<p>97 k€ sur la période 2007-2012</p> <p>22 k€ en 2011</p>	

VII - BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

o Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu	Résultats
Actionnaires	Réalisation d'initiatives pilote permettant d'être dupliquées dans d'autres filiales du groupe ou mises en avant dans le cadre de réponse à appel d'offre	Développement d'une expertise reconnue Aide au gain de nouveaux marchés
Salariés	Recrutement de personnel aux profils divers Embauche et maintien dans l'emploi des seniors Prise en compte de la qualité de vie au travail	Accès à l'emploi de personnes pouvant faire l'objet de discrimination 17.5 % de femmes dans l'entreprise, en progression chaque année Maintien dans l'emploi des salariés seniors en tenant compte de leurs spécificités avec un taux de 99% à 2011. Mise en place de 8 groupes de travail animés par un référent de proximité
Fournisseurs	Fournisseurs locaux privilégiés	Fournitures des nouveaux uniformes
Clients	Développement d'une offre de transport accessible à tous	Augmentation de trafic de 50% en 10 ans
Environnement	Développement d'un service de transports moins polluants et moins émetteurs de gaz à effet de serre que la voiture particulière Baisse des consommations d'eau et d'énergie	1 km sur le réseau Transpole émet 4 fois moins de CO2 que la voiture particulière Diminution de 40% des consommations d'eau en 3 ans
Cité	Accès à la mobilité pour les personnes en insertion Création d'emplois dans le cadre d'un dispositif d'insertion Sensibilisation des enfants et jeunes à une mobilité citoyenne	Création de Plan de Déplacements Insertion Près de 500 emplois d'insertion engendrés par l'activité de Transpole 15000 enfants et jeunes rencontrés chaque année

VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

○ REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	384	401	433	1936	2009	2056	2320	2410	2489
Dont CDI	365	388	408	1909	1984	2040	2274	2312	2448
Dont CDD	19	13	25	27	25	16	46	38	41
Dont intérimaires	Non disponible								
Dont contrats en alternance	Non disponible								
Direction	2	2	2	9	9	9	11	11	11
Cadre	26	25	28	86	86	90	112	111	118

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	89 pers / 3,8%	104 pers / 4,3%	93 pers / 3,8%
Montant de la contribution versée à l'AGEFIPH	56 138	63 314	54 203

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs	42	42,5	42,8
Effectif des CDI de moins de 25 ans	10	20	36
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	774	757	718

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

Le taux d'emploi élevé des seniors s'explique par le plan de maintien dans l'emploi des seniors et une politique volontariste pour l'embauche des personnes âgées de plus de 50 ans.

○ FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE

	2009	2010	2011
Turn Over*	4,85	4,83	4,13
Taux de fréquence des accidents du travail	40,9%	44,6%	En cours de calcul
Taux de gravité des accidents du travail	3,21%	3,14 %	En cours de calcul
Taux d'absentéisme maladie	6,39%	6,96%	7,47%

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

○ **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	3,81%	3,71%	En cours de calcul
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	64%	65,2%	59,5%
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	7,2%	3,1%	

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	X	
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?		X
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	X	

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*	X	
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?	X	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?	X	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

→ ENVIRONNEMENT

○ GESTION DES DECHETS

			2009		2010		2011	
	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	Déchets non dangereux (vrac, papier, carton, verre, bois, ferraille)	Oui	247,61	100% recyclage ou valorisation énergétique	178,62	100% recyclage ou valorisation énergétique	325,62	100% recyclage ou valorisation énergétique
	Déchets dangereux (vrac, aérosols, batteries, huiles usagées, ...)	Oui	113,78	100% recyclage ou valorisation énergétique	155,53	100% recyclage ou valorisation énergétique	95,99	100% recyclage ou valorisation énergétique

o RESSOURCES NATURELLES

			Evolution					
			2009		2010		2011	
	Oui / Non	Mesures Oui/Non	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant
Consommation d'eau								
Eau potable	Oui	Oui	15 316		8 681		10 811	
Eau pluie	Oui	Non						
Consommation d'énergie : Consommation des bâtiments								
Electricité	Oui	Oui	4 890 210 kw		5 018 123 kw		4 491 693 kw	
Gaz	Oui	Oui	510 382 m3		617 836 m3		415 691 m3	
Energies renouvelables	Oui	Non						
Emissions de Gaz à Effet de Serre		Oui	Non calculé		56 900		Non calculé	
Principales matières premières consommées, précisez lesquelles :								
Electricité (traction métro + tramway en kWh)		Oui	80 592 858		85 109 579		79 225 376	
Gazole (conso bus en litres)		Oui	534 576		466 140		368 720	
Gecam (conso bus en litres)		Oui	918 395		498 033		194 384	
GNV (conso bus en litres)		Oui	103 017 470		112 090 288		128 008 788	

Propos recueillis auprès de
Hervé LANCO, Directeur Général Transpole
Valérie HODIN, DRH
Thierry DUC, Directeur Qualité et Développement Durable
Olivier BROCHE, Direction de l'Action commerciale
Nicolas GERBER, Responsable Environnement et Développement Durable
Olivier DECORNET, Direction de l'action commerciale, responsable nouvelles mobilités

Par **Pierre-Henri LENGAIGNE**, Conseiller Rédacteur
Julia FAVART, étudiante HEI
Accompagnés de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
Responsable Pôle Bonnes Pratiques

TROPHEE D'HONNEUR

Réseau Entreprendre Nord

**DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES**

Date : le 16 avril 2012

IDENTITE DE L'ASSOCIATION

Raison sociale : **Réseau Entreprendre Nord**

Statut : Association 1901 à but non lucratif, reconnue d'utilité publique (ensemble des associations du Réseau Entreprendre)

Effectifs : **7 salariés**

Coordonnées : **60, Avenue Halley
Parc Scientifique de la Haute Borne
59650 VILLENEUVE D'ASCQ**

Téléphone : 03 20 66 14 60

Site Internet : www.renord.fr

Date création de l'organisation : 1986

Activité : Faire émerger et réussir de nouveaux entrepreneurs créateurs d'emplois, en les accompagnant avec des méthodes d'entreprise.

Charte d'engagement des membres actifs de l'association : voir annexe page 10

Personnes rencontrées :

Véronique Delannoy, Directrice de Réseau Entreprendre® Nord 03 20 66 14 60 - vdelannoy@reseau-entreprendre.org

Pauline Derekeneire, Chargée d'étude junior 03 20 66 14 60 - pderekeneire@reseau-entreprendre.org

Partenaires :

CIC, Banque Populaire, Caisse d'Epargne, Caisse des Dépôts, Crédit Agricole, BNP, Société Générale, HSBC, Crédit Coopératif, DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle), Oséo, Fondation AnBer, Fondation Entreprendre, Fonds Sociaux Européens, la DIRECCTE, Le Conseil Régional, LMCU, J'Innove, Groupe3Si, Agapes, Réseau Alliances, ARELI Emergence, Auchan, Bonduelle, Boulanger, Cylande, Dalkia, Decathlon, EDF, La Ferme de la Gontière, Groupe ETO, Immochan, Kiabi, krbo, LeroyMerlin, Lesaffre, Michelin, Nocibé, Phildar, Norauto, Pimkie, Projex, Rabot Dutilleul, Total, Scarpee, Altedia, BRM Avocats, Laurence Bondois- Bonduelle, KPMG, Régis Degraeve, BMV & Associés, Tauw, Trigone Conseil, Ernst&Young, Adequalis, Netco Group, Les Enchanteurs, Resources, Boreal finances, Humanis, RH Performances, Krystel Scouarnec, Id-Act, CEPI, Club E6, CJD, Deledalle, Impression Directe, Inéat Conseil, Le Gan, Lille Grand Palais, Ovive, Pictime, SituAction, Zein, J'innove, CCI, CRA, EDHEC, Entrepreneurs d'avenir, Fédération Pionnières, France Active, les Entrepreneuriales, Les journées de l'Entrepreneur, MEDEF, Pacte PME, Place des Réseaux, Retis, 100 000 entrepreneurs, Entreprendre pour apprendre, Eurasanté, EYE, MITI, GENI.

LA DEMARCHE RSE DE L'ORGANISATION

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

Créée en 1986, l'association Réseau Entreprendre® Nord réunit 470 chefs d'entreprise et experts sur la métropole Lilloise, **qui se mobilisent personnellement et gratuitement afin de faire émerger et réussir de nouveaux Créateurs et Repreneurs de PME.**

Réseau Entreprendre® Nord a pour cœur de cible les « projets à potentiel » : futures PME, créatrices d'au moins 5 emplois à 3 ans.

A ce jour près de 600 entreprises lauréates sur la région lilloise ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé (par des chefs d'entreprise), d'une mise en réseau régionale et nationale, et ont été soutenues financièrement par un prêt d'honneur (entre 15 et 50K€). 67% sont encore en activité (moyenne sur 25 ans).

Elles ont généré plus de 10 000 emplois directs dans tous les secteurs : Innovation technologique, Services, Médical, Négoce, Bâtiment...

Engagée depuis son origine, la démarche RSE de Réseau Entreprendre® Nord répond à sa vocation première : **faire grandir l'Homme.**

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ASSOCIATION

- Mettre l'homme au cœur de l'entreprise. Être un modèle et encourager les entreprises lauréates et les partenaires à prendre conscience de l'importance du capital humain.
- Aider les futures PME à potentiel à se développer plus vite et d'une façon pérenne.
- Développer l'esprit d'entraide entre chefs d'entreprise.
- Contribuer à la création d'emplois dans la région.
- Augmenter la culture entrepreneuriale de la région.
- Gagner en crédibilité et en légitimité vis-à-vis des porteurs de projet en général, et notamment des projets ancrés dans le Développement Durable.

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence
11.02 Privilégier le maintien/développement de l'emploi local <ul style="list-style-type: none">• Un des critères d'éligibilité pour les porteurs de projet : la création de 5/6 emplois minimum à 3 ans dans la région• Contribution à la création de 10 041 emplois ETP (équivalents temps plein) entre 1986 et fin 2011
11.04 Définir et diffuser des engagements RSE <p>Partage des 3 valeurs fondatrices et indissociables : l'Homme, la gratuité et la réciprocité (voir charte page 10)</p>
11.05 Mise en place d'un management participatif <ul style="list-style-type: none">• Réunion hebdomadaire : plan opérationnel• 2 séminaires par an pour l'équipe opérationnelle pour travailler sur des axes de progrès• Conseil d'Administration composé de membres actifs : accompagnateurs chefs d'entreprise, anciens lauréats, donateurs privés• Comité d'engagement : sélection des projets à l'unanimité par des chefs d'entreprise• Club d'anciens lauréats, source de propositions pour progresser dans la démarche, qui se réunit une fois par mois avec un membre de l'équipe

12.01 Opter pour une communication responsable

- Diffusion mensuelle d'une newsletter à 2071 destinataires (membres, lauréats, partenaires, etc), dans laquelle figure une rubrique « Bonnes pratiques », relative au DD, en partenariat avec le Réseau Alliances

14.01 Coopérer avec les parties prenantes

- Enquêtes/questionnaires de satisfaction aux accompagnés et accompagnants à chaque étape importante du process. Taux de retour : 90%

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

22.03 Lutter contre les discriminations femmes/hommes

- Politique de recrutement inscrite dans une dynamique favorable à l'égalité des chances femmes/hommes en matière d'embauche : sur les 7 membres de l'équipe opérationnelle, 4 sont des femmes dont la directrice.
- La Présidence depuis 2008 est assurée par une femme (cf liste des administrateurs page 11)

22. Diversité, égalité des chances et lutte contre les discriminations

- Le prêt d'honneur est calculé en fonction du montage financier du projet. Il est augmenté s'il s'agit d'un jeune créateur issu d'un milieu modeste. La notion : « apport perso = montant du prêt » n'est pas présente dans la démarche.
- Le niveau de formation des lauréats est varié (bac-5 à bac +10)
- Equipe : La diversité caractérise la politique de ressources humaines de l'association : 1 stagiaire sur 2 est recruté volontairement dans la Diversité, et depuis 2010, 2 salariés en CDI sur 6 ont une bi-nationalité (franco-irlandaise et franco-grecque).

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

31.02 Mettre en place d'une politique d'accueil et d'intégration

- Avec les lauréats :
 - 2 séminaires d'intégration organisés tous les ans pour les nouveaux lauréats, par groupe de 20 à 25 : « 24h au vert » animés par 3 anciens lauréats.
- Avec les membres bénévoles :
 - Déjeuners d'accueil des nouveaux membres (1/mois)
 - 1 journée d'intégration des nouveaux accompagnateurs pour les orienter ensuite vers un groupe de supervision.
 - 4 groupes de supervision fonctionnent à ce jour et se voient 3 à 4 fois/an.
- Avec les équipes RE :
 - Accueil des nouveaux salariés d'autres associations du Réseau Entreprendre pour partager les bonnes pratiques (1 à 3 jours)
 - Chaque année, REN accueille et intègre 2 jeunes en stage ou en alternance, dont 1 en communication et 1 en étude de projets. Sur 12 stagiaires depuis 2005, 1 a été embauché par REN, 2 ont créé une entreprise, 3 ont trouvé un CDI grâce à RE.

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

Destinée aux candidats :

- 7 « Ateliers de la création » /an animés par des experts : (pacte d'associés, tableaux de bord, étude de marché, démarche commerciale, protection sociale, Développement Durable...)
- 10 « K-faits de la reprise »/an, sous forme de témoignage de chefs d'entreprise repreneurs

Destinée aux lauréats :

- Clubs de partage du vécu suivis de formations= 3.5 h / mois
- Clubs métiers (bâtiment, etc)
- Clubs Innotech, à destination des porteurs de projets technologiques
- Interclubs : pour tous les membres sur des thèmes le plus souvent comportementaux (ex : La résilience)
- Clubs croissance:1 journée de réflexion pour se mettre dans une dynamique de

développement

- Un accompagnement personnalisé par des chefs d'entreprise pour s'entraîner au métier de chef d'entreprise et prendre du recul (3 à 5 ans)

Destinée aux salariés de REN:

- 40 modules annuels proposés en synergie avec les autres assos du RE
- 3% de la masse salariale annuelle sont consacrés à la formation.
- 100% des salariés bénéficient d'au moins une formation chaque année
- Depuis 2002, 4 anciens équipiers de REN ont trouvé une promotion dans le RE

33.01 Favoriser le dialogue social

Pour les lauréats :

- Lorsqu'ils sont plusieurs associés opérationnels, ils bénéficient au démarrage d'une rencontre avec un consultant RH ainsi que de tests avec débrief du consultant sur les modes de fonctionnement de chacun des associés.

- REN est « médiateur » en cas de séparation d'associés lauréats.

Pour l'Equipe :

- Chaque salarié peut s'exprimer personnellement sur l'activité en cours et le climat social lors d'une réunion individuelle et bi-mensuelle avec la directrice.
- Un entretien biannuel (en juin et en décembre) avec chaque membre de l'équipe opérationnelle contribue à la gestion des carrières et favorise le dialogue social.
- Un questionnaire personnalisé, modifié tous les ans, est remis au salarié pour engager le dialogue.

33.03 Favoriser le bien être au travail

Pour les lauréats et membres :

- Formation à la résilience

Pour l'équipe REN :

- Formation à la résilience
- 1 fauteuil de massage disponible gratuitement (destiné aussi aux lauréats)
- Un exercice de gym et de respiration de 2 minutes permet de démarrer la réunion hebdomadaire de manière plus sereine, une source de bien-être pour les collaborateurs.

4) Environnement : Préserver la Planète

41.01 Réduire, valoriser et recycler les déchets

REN :

- Le tri sélectif est pratiqué au quotidien grâce à la collaboration avec Elise, prestataire de Corbeilles à papier, et à l'effort des collaborateurs dans ce sens.
- Sur 1757 repas organisés en 2011 (clubs, formations, etc), 86% s'inscrivent dans une démarche totalement respectueuse de l'environnement :
 - 60% ont été des repas avec couverts réutilisables, commandés à un traiteur.
 - 26% sont des plateaux repas biodégradables (prestataires : Mya et Fée Maison).

44. Gestion durable des ressources

43.01 Mettre en place des projets d'économies d'énergie et de réduction de GES

Consommation d'énergie :

- Optimisation de l'utilisation des radiateurs et de l'éclairage.
- Emplacement à proximité du métro : réduction des déplacements en voiture (environ 7 à 8 % des visiteurs utilisent le métro).

Consommation de matières :

- Réduction de la consommation de papier : impressions en recto-verso, en format réduit, en noir et blanc.
- Récupération et recyclage des cartouches d'encre.

5) Être acteur loyal et responsable avec toutes les parties prenantes

- Relation gagnant-gagnant entre accompagnateurs et lauréats. Des chefs d'entreprises cheminent côte à côte pendant 3 ans et **s'enrichissent mutuellement** (prise de recul, expérience, soutien psychologique, etc)
- Gestion responsable de la relation avec les lauréats : l'association s'appuie sur des partenariats non exclusifs avec les banques, les compagnies d'assurances, les cabinets d'avocats ou autres, **pour que la liberté du choix appartienne aux lauréats.**
- **Engagement dans la durée.** Elle a pu accompagner 19 anciens lauréats en difficulté en 2011 et aide les lauréats ayant déposé leur bilan à rebondir Notion de « lauréats à vie » y compris en cas de re-création. (35% des lauréats créent une seconde fois). Ils peuvent bénéficier s'ils le désirent d'un second accompagnement humain.
- Encourager et sensibiliser les parties prenantes à une démarche sociétale (insertion) ou de DD : entre 1986 et 2011 :
 - 7 entreprises lauréates ont pour cœur de métier une mission d'insertion.
 - 29 autres ont un métier tourné vers le bien-être ou le respect de l'environnement.

Depuis l'origine, **6 entreprises lauréates REN ont été primées aux Trophées de l'Economie**

Responsable -Réseau Alliances : Sunelis, Sineo, Dyad, Ferme du Sens, Structure Marbre et Thiriez Literie (voir annexe page 11) + Norsys (partenaire).

La rubrique « Bonnes Pratiques » de la newsletter valorise les actions engagées des lauréats.

Ces actions sont également mises en avant dans la note comité ou la check list de reprise : 100% des notes comité et des check list de reprise ont une rubrique RSE destinée à amener le créateur ou repreneur à s'interroger sur les actions qu'il pourrait mettre en place.

Sur les 7 « Ateliers de la création » organisés annuellement, un atelier porte sur le thème du Développement Durable.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

71.01 Dynamiser un bassin d'emploi

- Depuis son origine, l'association a contribué à la création de 10 041 emplois ETP (équivalents temps plein) dans la région du Nord.
- Accompagnement de 27 lauréats implantés en ZFU (zone franche urbaine) depuis 2008

Développer des partenariats engagés

- Partenariats avec le Réseau Alliances
- Partenariat avec ARELI Emergence (parrains et stages)
- Partenariats avec des sociétés récompensées aux Trophées de l'Economie Responsable : Norsys, Sunelis...

72.02 Développer partenariats publics/privés

- Impulser les relations entre le monde de la recherche, les incubateurs et le marché. (Eurasanté, Miti, GENI, EYE, la Maison de l'entrepreneuriat...)
- Implantation au cœur des structures de recherche (CNRS, INRIA)
- Partenariat avec l'ONERA pour créer des ponts entre des projets conçus en labo et transférables au monde de l'entreprise

72.02 Créer des liens avec les jeunes et les écoles

REN s'implique dans la sensibilisation des jeunes à l'entrepreneuriat :

- Près de 175 heures d'intervention dans 12 établissements en 2011 (Skema, Edhec, Espeme, Icam, etc) offertes par l'équipe REN et quelques lauréats.
- Véronique Delannoy est administratrice et marraine chez Areli Emergence.
20 lauréats y sont devenus parrains.
- Une dizaine de lauréats ou accompagnateurs sont actifs dans l'association « **Entreprendre pour apprendre** »
- Un partenariat est en cours de construction avec **100 000 entrepreneurs.**

IV - MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

- Le soutien de bénévoles engagés et responsables (environ 470)
- De nombreux partenaires (voir page 1)
- Un réseau d'anciens lauréats actifs dans l'association
- Une équipe opérationnelle de 6 CDI motivés
- Un Conseil d'Administration engagé de 14 membres : (liste en annexe)
- Le soutien d'un Réseau national : le Réseau Entreprendre ayant un programme Développement Durable et Entreprendre Autrement et Innovation avec des experts dédiés.
- Des démarches qualité tous les 3 ans menées par groupe de 3 associations du Réseau Entreprendre.
- Une organisation favorisant l'initiative et la créativité.
- Le soutien d'entreprises nationales et internationales installées en région.

V - FACTEURS CLES DU SUCCES

- Des accompagnateurs et des partenaires de Réseau Entreprendre® Nord s'engagent activement dans une démarche RSE, et sont disponibles pour accompagner les entreprises dans le même axe (exemple : José Rivelon, société Visteon)
- Un Président des anciens lauréats et membre du Conseil d'Administration, garant du lien entre les lauréats et les anciens lauréats.
- Un Conseil d'Administration impliqué, se réunissant tous les mois, ayant une vision de l'avenir de REN dans les 10 ans à venir.
- Sur les 10 axes stratégiques définis par la présidente Martine Dewavrin et le Conseil d'Administration, un axe est entièrement consacré à la RSE et au Développement Durable. Ces éléments sont communiqués lors de l'Assemblée Générale et du parcours d'intégration des nouveaux adhérents.

VI - CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION

o Indicateurs de performance économique

Nature	Montant
Résultats Réseau Entreprendre® Nord	
Nombre d'entreprises accompagnées depuis l'origine	570, dont 510 créations et 60 reprises (soit 782 entrepreneurs)
Taux de pérennité	84% pour les entreprises de 3 à 6 ans 68%, soit 390 entreprises depuis 1986
Nombre d'emplois créés depuis 1986	10 041 ETP (équivalents temps plein), soit près de 350 emplois par an
Montant investi en prêts d'honneur	Environ 17,1 millions d'€
Adhérents (cotisation non obligatoire à ce jour)	470 membres (partenaires, chefs d'entreprises, consultants) 782 lauréats
Nombre d'heures d'accompagnement bénévoles de chefs d'entreprise	5 838 heures en 2010 et plus de 6600 heures en 2011
Résultats de Réseau Entreprendre®	
Nombre d'associations	42 associations en France, soit 63 implantations 10 associations à l'étranger (Italie, Suisse, Maroc, etc)
Nombre d'entreprises accompagnées depuis l'origine	5500
Taux de pérennité	87% pour les entreprises à 3 ans 84% pour les entreprises à 5 ans
Nombre d'emplois créés depuis 1986	60 000 emplois créés ou sauvegardés
Montant investi en prêts d'honneur	Plus de 120 millions d'€
Adhérents	4000 chefs d'entreprises et accompagnateurs 5500 lauréats
Nombre d'heures d'accompagnement bénévoles de chefs d'entreprise	± 74 000 heures

*ex : amélioration de l'image et de la notoriété, résultats du baromètre social, sentiment d'appartenance des salariés...

VII - BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

Bénéfices sociaux

○ REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre									
Dont CDI	5	5	3	2	2	3	7	7	6
Dont contrats en alternance	1	1	1	0	0	0	1	1	1

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

✓ L'association pratique une politique salariale différente des autres structures d'accompagnement et d'aide à la création d'entreprise. La rémunération versée à ses collaborateurs est en effet supérieure, et intègre des avantages sociaux (primes).

○ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs	42	41	41.5
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	1	1	1

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	1.5%	3%	3%
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	50%	100%	100%

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

○ PARTICIPATION ET INTERESSEMENT

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?		X
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?		X
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	X	

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ CLIMAT SOCIAL

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?	X	
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?		
Si oui, quel est le taux de participation ?	100%	

Les collaborateurs s'impliquent et s'engagent volontairement dans la démarche en suivant des formations répondant à des besoins à la fois professionnels et personnels :

En 2011 : 3 salariés sur 6 ont bénéficié d'une formation DD organisée par Réseau Alliances (A.SAPY).

En 2012 : Marc Burden, responsable du Pôle Amont, Alexandre Labé, chargé d'étude et des projets Innotech, ainsi qu'Olivier Declerck, responsable du Pôle Accompagnement, suivront une formation avec Christophe Le Buhan afin de prendre du recul sur l'évolution de leur carrière.

Sarah Chavatte, responsable de la comptabilité, suivra en 2012 la formation « Tremplin pour les femmes », organisée par la Fédération Réseau Entreprendre.

Véronique Delannoy, suit actuellement une formation étalée sur 2 ans qui a pour vocation la gestion et la montée en puissance des compétences de l'équipe en termes d'accompagnement des dirigeants. Une formation que suivra également Olivier Declerck dès l'année prochaine.

Notre CHARTRE

NOTRE VOCATION

“Faire émerger et réussir de nouveaux entrepreneurs”

NOS VALEURS FONDATRICES

1 - L'important, c'est la personne

- Servir l'Homme à travers la création d'entreprise.
- Un engagement personnel de chacun : créateur, chef d'entreprise.
- Des entrepreneurs aident des créateurs et des repreneurs à devenir des chefs d'entreprise.
- Une confiance partagée.

2 - Le principe, c'est la gratuité

- Le prêt d'honneur, comme levier financier, accordé à la personne qui entreprend.
- Pas de prise de participation des membres de l'association dans les entreprises lauréates.
- Des conseils et un accompagnement gratuits.

3 - L'esprit, c'est la réciprocité

- On ne donne pas, on échange.
- Un partage de compétences et d'énergie créatrice dans la convivialité.

Ces 3 valeurs fondatrices sont indissociables.



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AG du 1^{er} juin 2011

Patrick Bougamont
Sébastien Bremer
Christophe Carrier
Jean-Luc Claye
Hervé Coisne
Patrick Dargent
David Delerue
Martine Dewavrin
Blandine Herbaut
Jean-Marie Leclère
Eric Merlin
Thierry Mulliez
Vianney Poissonnier
Olivier Verley

14 personnes

Liste des lauréats, partenaires et accompagnateurs
de Réseau Entreprendre® Nord primés par le Réseau Alliances

<u>Nom</u>	<u>Promo REN</u>	<u>Partie prenantes</u>	<u>Rubrique</u>	<u>Lauréat Trophées (année)</u>
Thiriez Literie	1992	Entreprise lauréate	Insertion professionnelle	1996
Ferme du Sens Thierry DECOSTER		Lauréat	Solidarité	1996
BPI		Partenaire	Insertion professionnelle des jeunes	2002
Boulangier		Partenaire	Solidarité	2003
DYAD	2002	Entreprise lauréate	Diversité, égalité des chances et lutte contre les discriminations	2003
Norauto		Partenaire	Tri et valorisation des déchets Sensibilisation des parties prenantes Mobilité responsable	2000 2003 2009
Total		Partenaire	Accompagnement des PME	2003
Vistéon José Rivelon		Accompagnateur	Environnement	2003
Banque Populaire		Partenaire financier	Diversité, égalité des chances et lutte contre les discriminations	2004
Bonduelle		Partenaire	Environnement Charte approvisionnement	2004
Okaïdi		Partenaire	Diversité, crèche d'entreprise Vivre les valeurs	2005 2011
Structure Marbre	1992	Entreprise lauréate	Diversité, égalité des chances et lutte contre les discriminations	2005
La Voix du nOrd		Partenaire	Solidarité	2006
SINEO	2006	Entreprise lauréate	Engagement environnemental et sociétal	2006
3 Suisses		Partenaire	Embauche des personnes handicapées Congés solidaires	2005 2007

Dalkia		Partenaire	Parcours de professionnalisation	2007
KRBO		Partenaire	Gestion Responsable	2007
Leroy Merlin		Partenaire	Recrutement sur les compétences	2007
Anaik Fred DELLOYE		Accompagnateur	Gestion Responsable	2008
Schering X. GUILLE DES BUTES		Accompagnateur	Accompagnement responsable Parentalité des collaborateurs	2008 2011
Rabot Dutilleul construction		Partenaire	Environnement	2009

Scierie et palettes du littoral		Interclub	Ecologie Insertion	2009
Sunelis	2009	Entreprise lauréate	Stratégie / organisation	2010
CVP Jean-Michel		Accompagnateur	Prix RSE	2011
Les Enchanterus Eric MERLIN		Accompagnateur	Environnement	2011
Decathlon – Oxylane		Partenaire	Achats Responsable Intégration des personnes handicapées	2004 2002
Crédit Agricole Nord de France		Partenaire financier	Investissement sociétal Engagement responsable	2005 2009
La Mondiale		Partenaire	Plan de déplacement Actions citoyennes	2006 2002
Auchan		Partenaire	Marquage en braille des produits Management de la diversité	2004 2008
Norsys Sylvain BREUZARD		Membre	Diversité Développer la formation	2009 2011
Caisse d'épargne Nord France Europe		Partenaire financier	Investissement sociétal	2004 2010

