



Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Rapport 2014



Bien plus que de l'expertise-comptable, de l'accompagnement

- 1 CERFRANCE ALLIANCE CENTRE
- 2 LES CHIFFRES CLES
- 3 LE MESSAGE DU PRESIDENT ET DU DIRECTEUR GENERAL
- 4 LES ENGAGEMENTS
- 5 LES INDICATEURS
- 6 LES REALISATIONS

Membre du Réseau national CERFRANCE

320 000 clients
11 200 collaborateurs
700 agences

Membre de l'Ordre des Experts-Comptables



Au service du développement des Hommes et des Territoires

Créé il y a plus de 50 ans par des chefs d'entreprise pour répondre à leurs besoins d'accompagnement en gestion.

CERFRANCE Alliance Centre a développé son écoute et innové pour répondre aux exigences réglementaires (expertise-comptable, paie-social, environnement, ...) et aux besoins d'accompagnement des dirigeants. Ancré sur ses territoires, il développe constamment des relations privilégiées avec les acteurs économiques.



11 600 clients

600 collaborateurs

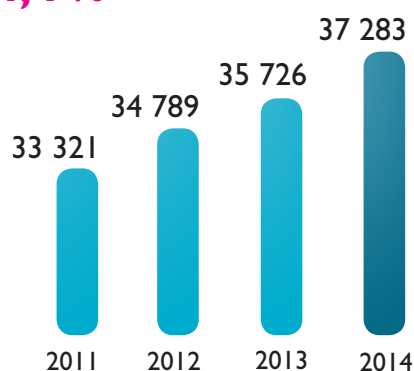
28 implantations



Chiffres clés 2014

CHIFFRE D'AFFAIRES (en K€)

+ 4,4 %

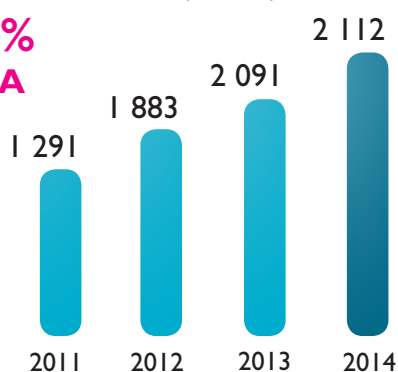


Le chiffre d'affaires progresse

Le chiffre d'affaires 2014 s'élève à 37 283 K€, en hausse de 4,4 % par rapport à 2013.

EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (en K€)

**5,7 %
du CA**

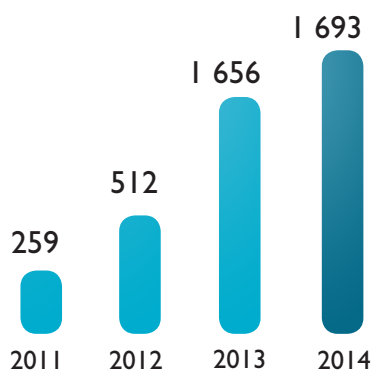


L'excédent brut d'exploitation s'accroît

L'excédent brut d'exploitation s'accroît de 21 K€ et représente 5,7 % du chiffre d'affaires.

INVESTISSEMENTS (en K€)

+ 2,2 %



Une forte dynamique d'investissement

Les investissements se sont élevés à 1 693 K€ dont 43 % en terrains et bâtiments.

1 254 K€

C'est le montant redistribué au personnel ces 4 dernières années.

LE MESSAGE DU PRESIDENT ET DU DIRECTEUR GENERAL



Olivier Parou,
Président.



Eric Achour,
Directeur
Général.

*"Notre démarche RSE nous engage
comme acteur majeur de la réus-
site des hommes et du développe-
ment durable des territoires"*

Depuis 2 ans maintenant, **CERFRANCE Alliance Centre s'est engagé dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)** animée par des valeurs et des convictions profondes :

- nées d'une gouvernance d'association, depuis plus de 50 ans au service du développement des hommes et des femmes, chefs d'entreprise attachés à leurs territoires,
- considérant comme essentiels le sens donné à l'action et à la prise de décision, pour une performance économique qui concilie performance sociale et environnementale,
- portant un haut niveau d'exigence, jusque dans les attitudes et les gestes du quotidien.

Ainsi **cette démarche, inscrite dans l'ADN de l'entreprise est authentique et volontaire**. Elle nous ouvre de nouvelles sources de progrès, en cohérence avec notre identité, fixant et renforçant le sens de nos actions, avec nos clients, nos collaborateurs et l'ensemble des parties prenantes de notre écosystème (partenaires institutionnels, professionnels, ...).

Avec la **publication de ce premier rapport RSE**, nous souhaitons rendre cette démarche innovante, en présentant l'ensemble de nos réalisations classées selon nos 4 engagements phares. Ces engagements ont été décidés par notre Conseil d'Administration, et sont portés par les collaborateurs de CERFRANCE Alliance Centre, qui ont plébiscité cette approche (*source : Baromètre social*). Des "relais RSE" se sont spontanément déclarés volontaires pour concrétiser ces engagements sur le terrain.

Cette publication est également pour nous la première étape vers une **démarche d'évaluation sur la norme ISO 26000**, norme reconnue et structurant les pratiques des entreprises sur les différentes dimensions de la RSE. Aujourd'hui ces actions ne sont obligatoires que pour les grands groupes cotés, les entreprises de plus de 500 salariés et 100 M€ de total bilan ou de chiffre d'affaires net. **CERFRANCE Alliance Centre n'étant soumis à aucune de ces obligations, cela renforce d'autant plus l'authenticité de notre démarche.**

Nous sommes convaincus que ce rapport démontre la **singularité** et l'**attractivité** de notre entreprise dans notre profession, à la fois par :

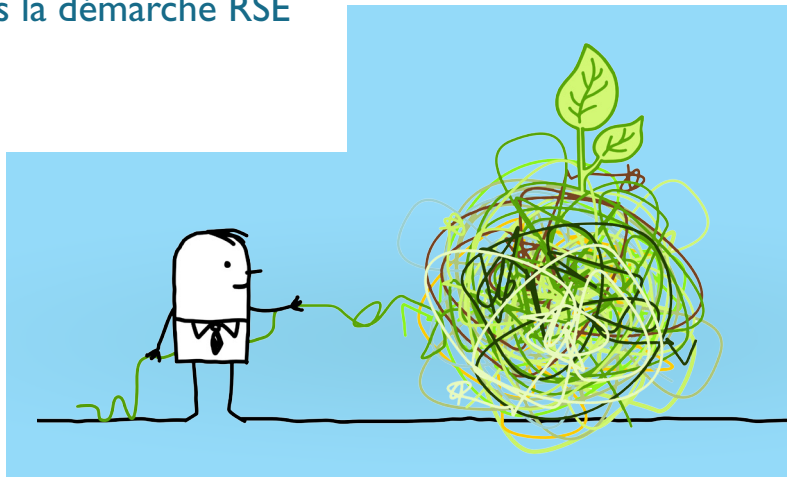
- son **modèle d'engagement** fort, correspondant aux aspirations sociétales des générations de collaborateurs et de clients, d'aujourd'hui et de demain,
- son **modèle professionnel** riche, offrant aux collaborateurs des perspectives de carrières variées, et aux clients des services professionnels de qualité et innovants sur leurs territoires,
- son **modèle social** unique dans la profession, permettant de répondre aux attentes de relations équilibrées et bienveillantes au travail.

La volonté de fidéliser nos clients et nos collaborateurs nous anime. Nous sommes intimement persuadés des bénéfices mutuels que peut apporter cette fidélité sur le long terme, dans une entreprise aux valeurs humaines fortes, consciente de ses responsabilités, et dont nous sommes fiers !

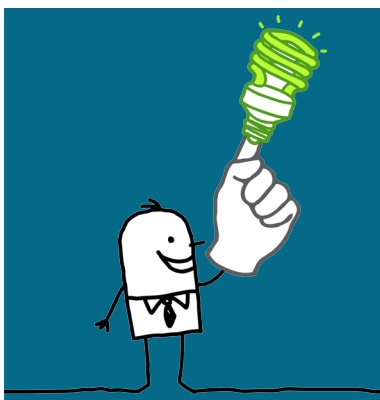
Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

CERFRANCE Alliance Centre s'inscrit dans la démarche RSE en s'appuyant sur 4 engagements (E).

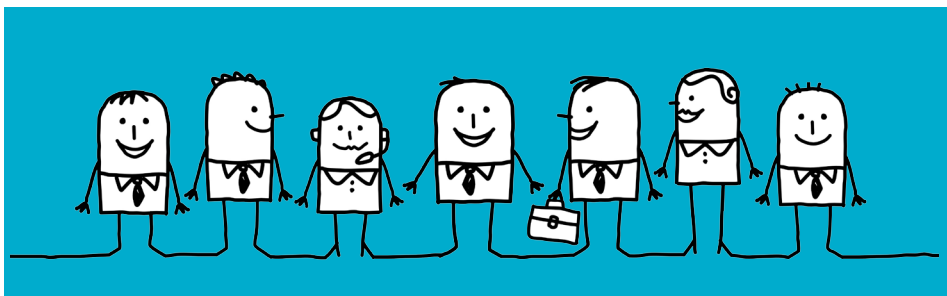
E1 Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire



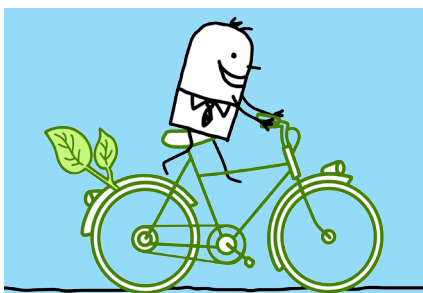
E2 Bâtir une relation de confiance avec nos clients dans le respect des pratiques de notre profession



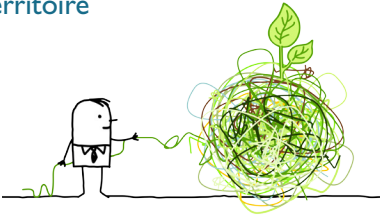
E3 Favoriser le développement et le bien être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle / professionnelle



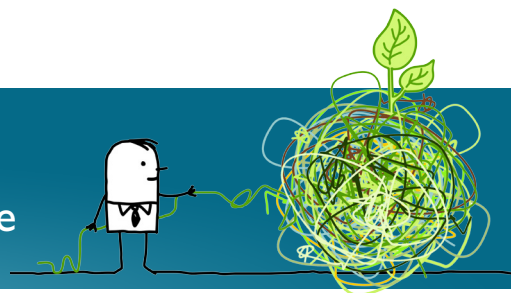
E4 Diminuer la consommation de ressources fossiles



Indicateurs 2014

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	UNITÉ	RÉSULTATS 2014
Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire 	Taux de longévité des créateurs Artisans, Commerçants et professions de Services (ACS) accompagnés	%	74,7 % des créateurs ACS accompagnés par CERFRANCE Alliance Centre sont toujours en activité après 3 ans
	Nombre de missions de transmissions de patrimoine professionnel réalisées	Nbre	60 transmissions de patrimoine professionnel réalisées
Bâtir une relation de confiance avec nos clients dans le respect des pratiques de notre profession 	Taux de satisfaction des clients	%	89 % des clients sont satisfaits des prestations fournies par CERFRANCE Alliance Centre
	Nombre de litiges portés devant l'Ordre des Experts-Comptables	Nbre	1 litige porté devant l'Ordre des Experts-Comptables
Favoriser le développement et le bien-être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle/professionnelle 	Taux de micro-absentéisme	%	Seulement 0,2 % des collaborateurs ont des arrêts maladies inférieurs ou égaux à 3 jours
	Taux de fidélisation des collaborateurs de la Direction du Conseil	%	85,3 % des collaborateurs de la Direction du Conseil sont toujours présents 15 mois après leur embauche
	Taux de fidélisation des collaborateurs de la Direction du Réseau et du Développement	%	78,3 % des collaborateurs de la Direction du Réseau et du Développement sont toujours présents 15 mois après leur embauche
Diminuer la consommation des ressources fossiles 	Niveau d'émission de Gaz à Effet de Serre (GES)		Résultat à venir
	Kilomètres parcourus (IK et véhicules de société)	Nbre de kms	1 391 671 kms parcourus contre 1 381 331 kms l'année précédente

EI. Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire



Soutenir les initiatives de créations et de reprises d'entreprises, et ainsi être acteur du maintien de l'activité sur notre territoire

- Lancement d'une offre dédiée aux créateurs et aux jeunes agriculteurs
- Espace Plus Entreprise
- Dispositif NACRE
- Accompagnement transmission



Lancement d'une offre dédiée aux créateurs et aux jeunes agriculteurs

Le taux de défaillance des entreprises en France est de 50 % après 3 ans d'activité. Pour les entreprises accompagnées par CERFRANCE Alliance Centre, ce taux est aujourd'hui de seulement 25 %. Afin d'améliorer encore ce résultat, une offre spécifique est proposée aux créateurs et jeunes agriculteurs.

Accompagnement personnalisé

Par secteur d'activité, nous les accompagnons de façon personnalisée en amont de la création. Un suivi permanent et adapté est réalisé pendant les 3 premières années.

L'offre a été lancée en 2014, les premiers indicateurs seront disponibles en 2015.

Espace Plus Entreprise



Les créateurs d'entreprise éprouvent parfois des difficultés pour s'installer dans des locaux fonctionnels. Leurs ressources de départ ne leur permettent pas toujours d'assurer à leur structure les services nécessaires au bon fonctionnement de leur activité.

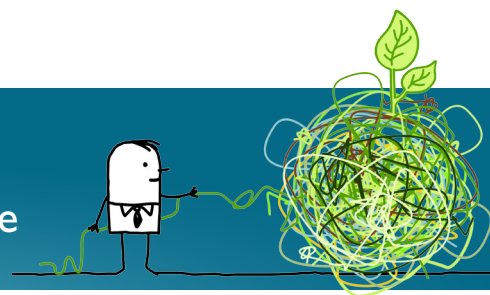
Des locaux et des services pour faciliter le démarrage des créateurs d'entreprise

Nous avons mis en place, au cœur de Bourges, un lieu accueillant les créateurs d'entreprise dans les domaines de l'innovation des services et de l'économie solidaire, durant leurs 23 premiers mois d'activité. Cet espace propose un hébergement comprenant : un bureau privatif, une salle de réunion mise à disposition, un espace de détente partagé, téléphonie et Internet illimités et reprographie. Ils disposent également de services personnalisés : accueil, standard, assistance informatique...

Un premier créateur a été accueilli à l'automne 2014 à l'Espace Plus Entreprise, dont l'inauguration a eu lieu le 17 octobre 2014.



EI. Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire



Dispositif NACRE

Certains créateurs d'entreprise demandeurs d'emploi peuvent bénéficier d'aides spécifiques pour un accompagnement avant et après la création de leur entreprise.

Un dispositif adapté

Le dispositif proposé par CERFRANCE Alliance Centre se décompose en trois phases avant et/ou après la création/reprise de l'entreprise :

- aide au montage du projet,
- accompagnement à la recherche de financements,
- suivi du projet de l'entrepreneur.

39 chefs d'entreprises accompagnés

En 2014, **72** accompagnements réalisés tant en transmission des entreprises (cessions et reprises) qu'en patrimoine privé

Accompagnement transmission

Plus de 50 % de nos clients ont plus de 50 ans. La transmission des entreprises est une préoccupation réelle pour les chefs d'entreprise et la vitalité des territoires.

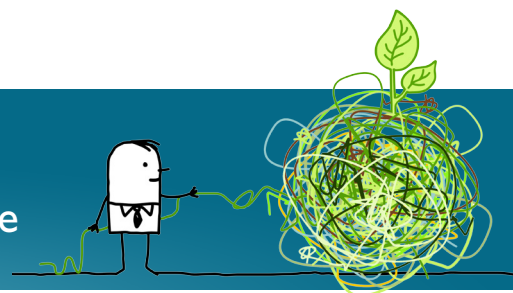
La transmission : une préoccupation

Nous conseillons les chefs d'entreprise à la fois dans la transmission de leur entreprise et le transfert de leur patrimoine. Cet accompagnement consiste à définir avec eux leur projet de transmission sur les plans humain, juridique et financier, pour permettre de maintenir durablement l'activité sur les territoires.

S'impliquer dans les parcours de formation des acteurs économiques

- Formations Lycées Professionnels
- Interventions Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) / Chambres de Métiers et de l'Artisanat (CMA) / Chambres d'Agriculture (CA)
- Formation "Pérenniser son activité par la RGE"
- Promouvoir la RSE au Conseil Régional de l'Ordre des Experts-Comptables

EI. Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire



Formations Lycées Professionnels

L'orientation professionnelle des jeunes fait partie de nos préoccupations. Dans cette optique, nous rencontrons des élèves sur leur lieu de formation, pour leur présenter nos différents métiers ainsi que notre engagement dans le développement des hommes et des territoires.

Une implication forte

Nous participons régulièrement aux portes ouvertes des écoles, forums des métiers et jurys d'examen. Nous y présentons l'entreprise, ses valeurs, ses métiers, son organisation et son modèle social. Nous proposons des stages et contrats en alternance.

21 contrats en alternance en 2014 contre moins de 10 en 2011

55 stagiaires accueillis en 2014

54 % des contrats transformés en CDI à l'issue de la formation



Interventions Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) / Chambres de Métiers et de l'Artisanat (CMA) / Chambres d'Agriculture (CA)

CERFRANCE Alliance Centre est engagé dans de nombreux stages et parcours de formations des chefs d'entreprise, ainsi que dans les événements locaux organisés par les chambres consulaires.

Des programmes et interventions pédagogiques sont réalisés spécifiquement pour chacune de ces manifestations.

22 interventions réalisées en 2014.

Formation "Pérenniser son activité par la RGE"

Pour les artisans du bâtiment, la reconnaissance "Garant de l'Environnement" (RGE) devient une clé d'accès essentielle au marché. CERFRANCE Alliance Centre s'est mobilisé en partenariat avec les Chambres de Métiers et de l'Artisanat et les syndicats pour participer ainsi au dynamisme de ses territoires.

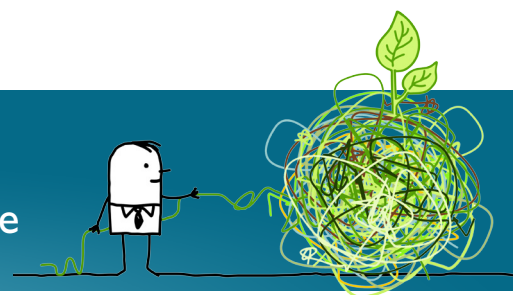
Sensibilisation à la "RGE"

Nous organisons dans nos locaux une sensibilisation auprès de l'ensemble des artisans de nos territoires, et proposons des formations pour leur permettre d'obtenir la qualification "RGE".



433 artisans sensibilisés et **107** formés.

EI. Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire



Promouvoir la RSE au Conseil Régional de l'Ordre des Experts-Comptables

La commission développement durable du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables affirme sa volonté de promouvoir la RSE auprès des experts-comptables, vecteurs essentiels de la promotion de cette démarche auprès des acteurs économiques.

Nous présidons la commission régionale d'Orléans et avons déjà initié deux réunions pour les experts-comptables dont une en partenariat avec l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME).

28 experts-comptables ont participé aux deux réunions

Promouvoir l'usage d'Internet et des nouvelles technologies auprès de nos clients

- *Journées Portes Ouvertes*
- *Attirer et fidéliser des talents par les réseaux sociaux*
- *Newsletters numériques : apporter de l'information par secteur d'activité*

Journées Portes Ouvertes

Les nouvelles technologies dont Internet sont désormais incontournables pour les chefs d'entreprise. À la fois pour maintenir et développer leurs activités, être en lien avec leurs parties prenantes, et limiter les impacts environnementaux.

Lors des portes ouvertes informatiques que nous organisons sur les nouvelles technologies, nous sensibilisons nos clients à Internet, aux intérêts du e-commerce pour les entreprises ainsi qu'aux méthodes et outils associés.

117 clients ont participé aux portes ouvertes



1 fan de plus par jour sur Facebook



+ 118 followers sur Twitter en 5 mois



+ 494 abonnés sur LinkedIn en 7 mois



+ 48 abonnés sur Viadeo en 5 mois

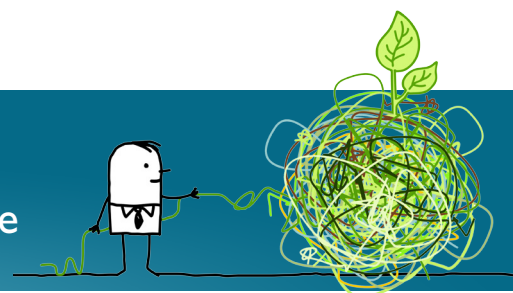
Attirer et fidéliser les talents par les réseaux sociaux

Nous utilisons les réseaux sociaux pour faire connaître nos engagements RSE, favoriser les contacts et les échanges, avec nos clients et les talents sensibles à cette démarche.

Twitter, Facebook, Viadeo et LinkedIn

Pour une plus grande visibilité de nos actions, nous diffusons toutes nos informations sur les principaux réseaux sociaux.

EI. Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire



Newsletters numériques : apporter de l'information par secteur d'activité

L'information interactive diffusée régulièrement à nos clients par Internet leur permet de piloter au plus près leur entreprise.

Agriculteurs, Artisans, Commerçants, professions de Services, Viticulteurs, Associations,...

Nous produisons chaque mois une newsletter par secteur d'activité, présentant des articles et des dossiers sur des sujets fiscaux, juridiques, sociaux, environnementaux, économiques...

56 % : c'est le taux d'ouverture moyen. Le taux de désabonnement est nul.



Participer à des manifestations/événements avec d'autres parties prenantes, pour contribuer au développement économique de notre territoire

- 2000 emplois 2000 sourires
- Open Agrifood
- Artisanales de Chartres
- Innov'Agri

"...parmi près de 100 participations à des manifestations ou événements chaque année"



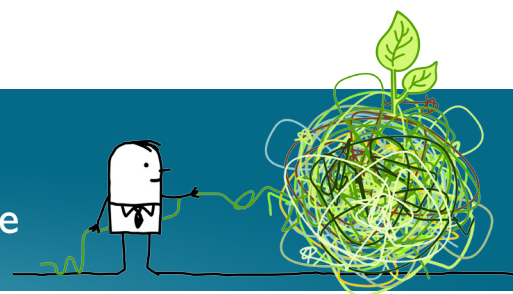
2000 emplois 2000 sourires

Pour les demandeurs d'emploi, l'entrée dans le monde du travail est un exercice délicat. Il est essentiel qu'ils viennent enrichir et participer à la dynamique socio-économique de nos territoires.

C'est pourquoi CERFRANCE Alliance Centre s'est associé à la 2e édition de "2000 emplois 2000 sourires" qui s'est déroulée le 15 mai 2014, au Zénith d'Orléans. Plus de 6000 jeunes ont pu y rencontrer des professionnels sur leur stand, déposer des CV et participer à des entretiens de découverte.

CERFRANCE Alliance Centre a enregistré **190** candidatures dont **3** se sont concrétisées en embauche avant l'été 2014.

EI. Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire



Open Agrifood

L'Open Agrifood Orléans est le 1er forum annuel au monde réunissant l'ensemble des acteurs de la filière "du champ à l'assiette" autour des enjeux de l'Agriculture, de l'Industrie agroalimentaire et de la Distribution alimentaire de demain.

CERFRANCE Alliance Centre s'est engagé dans cette initiative pour 3 raisons :

- nous sommes largement engagés dans la démarche RSE,
- l'agriculture est l'un des marchés de notre entreprise, et de nombreux Artisans, Commerçants et professions de Service (ACS) en dépendent (transformateurs, transporteurs, métiers de bouche...),
- nous travaillons pour le futur de nos clients.

Pour la première édition de ce forum mondial, les responsables d'entreprises et d'exploitations agricoles, experts de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), syndicats professionnels, ONG, élus des collectivités et étudiants se sont retrouvés à Orléans en novembre 2014.

Convention de partenariat signée en janvier 2014, entre CERFRANCE Alliance Centre et l'Open Agrifood.

Animation d'un déjeuner-atelier par Eric Achour, Directeur Général et participation au comité de pilotage.



Artisanales de Chartres

Soutenir la dynamique de la création d'entreprises sur nos territoires.

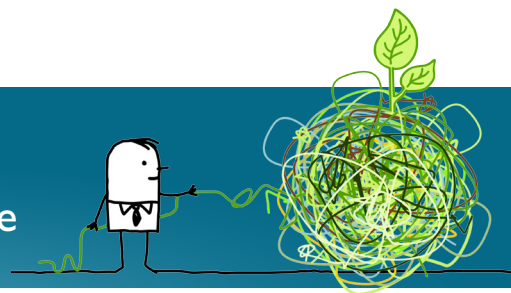
Du 10 au 13 octobre 2014

Nous avons relayé les messages définis en commun avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Eure-et-Loir (CMA28), en communiquant sur la création/reprise. Notre stand était aménagé en 3 espaces : deux dédiés aux conseils Créateurs/Repreneurs, l'autre réservé aux institutionnels de la création. Ce dernier permettait chaque jour à un client de présenter ses produits et services.

Nous avons créé des liens, échangé avec nos partenaires (Pro BTP, FFB, CMA...) et avec nos clients, notamment lors de petits-déjeuners organisés spécialement.



EI. Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire



Innov'Agri

Nous renforçons les liens avec la filière agricole et toutes ses parties prenantes.

Du 2 au 4 septembre 2014

3 jours de salon en extérieur, pour assurer le lancement d'un nouvel outil de gestion de parcelles proposé par CERFRANCE Alliance Centre, permettant de gérer la traçabilité et l'utilisation des produits.



433 visiteurs et 118 présentations de l'outil.

Être acteur du maintien de l'économie sur notre territoire

- Renforcement du maillage territorial
- Faire travailler des entrepreneurs locaux
- Schéma directeur des bâtiments et implantations
- Respect du délai de règlement fournisseurs
- Anticiper pour favoriser la santé financière des entreprises locales



134 clients accompagnés en "proximité" sur Illiers-Combray

Renforcement du maillage territorial

L'étude des "zones blanches", menée par la commission bâtiment de CERFRANCE Alliance Centre le 19 mars 2014, a rendu évidente la nécessité de renforcer le maillage territorial.

Cette volonté s'est déjà traduite par l'ouverture d'une agence à Nogent-le-Rotrou (28) en octobre 2013, et l'ouverture d'une agence à Illiers-Combray (28) en janvier 2015.

Faire travailler des entrepreneurs locaux

Répondre à un besoin de proximité pour améliorer la réactivité, l'efficacité et le coût. Être acteur responsable du développement local, en respectant les fournisseurs notamment en assurant des délais de paiements rapides.

Référencement de prestataires locaux sur sites, y compris pour les constructions. Le critère de proximité est prépondérant dans le choix des fournisseurs (coût, rapidité, SAV).



EI. Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire

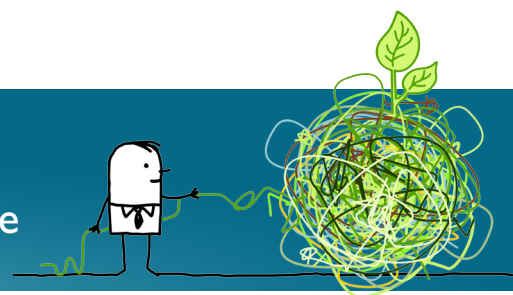


Schéma directeur des bâtiments et implantations

La remise à niveau du parc immobilier, dans le respect de la charte d'architecture intérieure, a ainsi contribué à l'amélioration de la qualité d'accueil de nos clients et des conditions de travail de nos collaborateurs, tout en diminuant l'impact des ressources fossiles.

- Aménagement de nouveaux locaux à Etampes - 200 m²,
- Construction de bureaux à Méreau (Vierzon) - 400 m² (RT 2012),
- Aménagement de nouveaux locaux à Verrières-le-Buisson - 200 m²,
- Extension - rénovation de Saint-Jean-de-la-Ruelle (RT 2012 et renforcement de l'isolation de l'existant) - 800 m² + 700 m²,
- Extension - rénovation de Villemandeur (RT 2012 sur l'extension, remplacement des huisseries sur l'existant), 100 m² + 800 m²,
- Déploiement de mobilier, d'accueils (Bourges, Méreau) et d'espaces de pause (Méréau, Cosne), salles de réunion (Méréau, Étampes).



3200 m² construits
ou rénovés



Respect du délai de règlement fournisseurs

Paiement régulier
des fournisseurs
(1 fois par semaine)

Délai maximal de 30 jours après réception des marchandises ou exécution des services.
Des clauses particulières de vente peuvent amener ce délai à 60 jours ou 45 jours fin de mois.

Contestation formalisée en cas d'anomalie de facturation par mail.
Pas d'antériorité anormale dans les paiements fournisseurs.

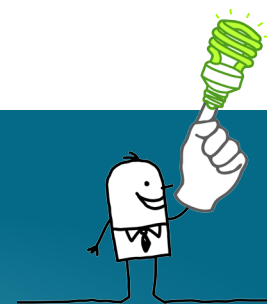
Anticiper pour favoriser la santé financière des entreprises locales

Dans un contexte économique difficile et instable, nous construisons des indicateurs pour créer des alertes sur des zones de fragilité chez certains clients, et anticiper une éventuelle défaillance.

Nous mettons mensuellement à disposition de nos collaborateurs les indicateurs "créances et variation de la trésorerie", pour leur permettre de conseiller nos clients. En septembre 2014, nous avons mis en place un process dédié à l'accompagnement des "entreprises en difficulté".



E2. Bâtir une relation de confiance avec nos clients dans le respect des pratiques de notre profession



Mesurer régulièrement la satisfaction du client

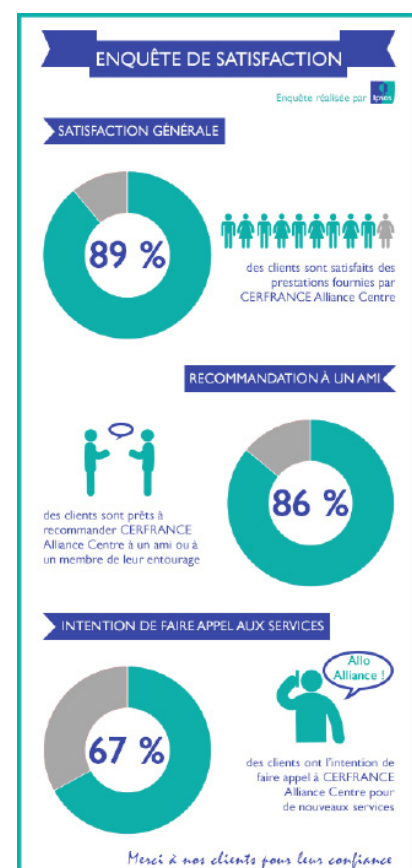
■ Enquêtes de satisfaction réalisées par IPSOS

■ Engagement de dates sur les rencontres de l'offre de services

Enquêtes de satisfaction réalisées par IPSOS

Nous recueillons l'avis de nos clients par un partenaire extérieur indépendant, IPSOS, pour mieux comprendre leurs attentes et ainsi adapter nos services pour encore mieux y répondre. Ainsi, nous détectons et transmettons les points de vigilance pour transmission aux directions concernées, pour action auprès des clients insatisfaits.

Nous interrogeons tous les clients par mail annuellement sur les prestations d'expertise comptable et d'accompagnement et sur les prestations spécifiques. Nous envoyons un mail aux clients pour les prévenir dans la semaine précédant l'envoi par IPSOS, puis à l'issue de l'opération pour les remercier de leur participation.



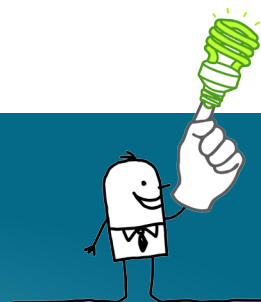
Engagement de dates sur les rencontres de l'offre de services

Dans le cadre de notre nouvelle offre, nous programmons au minimum avec nos clients deux rencontres d'une demi-journée par an, consacrées au pilotage de leur entreprise.

Chacune de ces rencontres fait l'objet d'un plan d'actions établi en commun.

Nous avons atteint nos objectifs de **40 %** de signatures la 1^{ère} année et poursuivons le déploiement de l'offre.

E2. Bâtir une relation de confiance avec nos clients dans le respect des pratiques de notre profession



Mettre en oeuvre les normes professionnelles et le respect de la déontologie de la profession

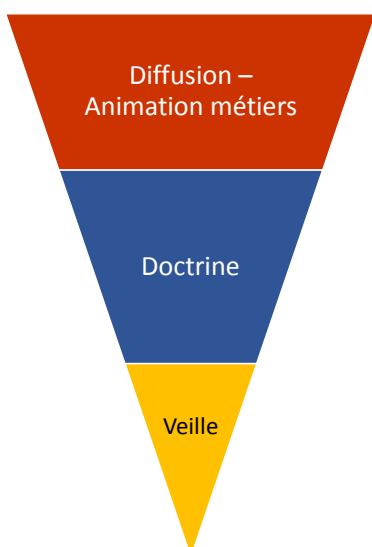
- Manuel qualité
- Comité des risques

Manuel qualité

CERFRANCE Alliance Centre est membre de l'Ordre des Experts-Comptables. Notre position de tiers de confiance garantit la mise en œuvre des normes professionnelles.

Le manuel qualité, disponible pour tous les collaborateurs dans la GED (Gestion électronique des documents), présente les valeurs, la mission, les processus et l'organisation de l'entreprise, ainsi que les missions des responsables.

CERFRANCE Alliance Centre est certifié ISO 9001 depuis 2007.



Comité des risques

Dans le cadre de notre déontologie, nous pouvons être amenés à ne pas valider certaines pratiques de nos clients, voire cesser toute relation contractuelle avec eux.

Le comité risques (interne) examine les risques en cours et détermine les actions préventives à mener :

- informations techniques diffusées dans le cadre du processus d'actualisation des connaissances,
- ajustement des procédures de réalisation des prestations,
- information à la DRH de formations à mettre en place.

51 litiges traités

E3. Favoriser le développement et le bien-être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle/professionnelle



Apprécier, dans les décisions prises, l'équilibre vie professionnelle / vie privée ainsi que la diversité

Promotion de la visioconférence

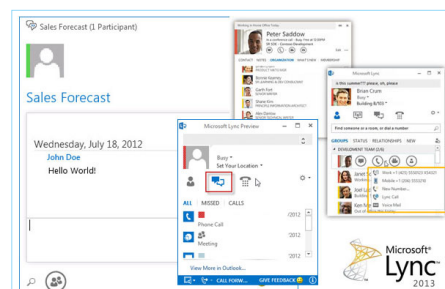
Favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap dans l'entreprise

Promotion de la visioconférence

Compte tenu du territoire étendu de l'Alliance, ainsi que pour limiter le temps et la fatigue inhérents aux déplacements, nous avons mis en place un outil de visioconférence.

Chaque poste est équipé de cet outil, et chaque collaborateur est formé à son utilisation.

En moyenne, plus de **50** visioconférences sont organisées chaque jour, permettant la maîtrise des frais de déplacements.



Favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap dans l'entreprise

Engager des actions pour mettre en place une politique handicap dans l'entreprise, et favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap.

Création d'un groupe de travail pour construire un plan d'actions qui consiste à sensibiliser tout le personnel, communiquer, changer le regard sur le "handicap", former une personne référente, travailler avec des sous-traitants encadrant des travailleurs handicapés (ex : La Couronnerie).

Etre identifié comme un employeur accueillant des travailleurs handicapés.

Nous avons organisé une réunion de sensibilisation, sur l'un de nos sites où un salarié souffre de déficience auditive. Cette action a permis la prise de conscience par les collaborateurs des nombreuses difficultés rencontrées par cette personne, une adaptation du poste et une meilleure compréhension du handicap, permettant de mieux communiquer avec le salarié.



E3. Favoriser le développement et le bien-être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle/professionnelle



Encourager le développement des compétences, et mettre en oeuvre des actions concrètes en ce sens

- *Ecole Interne de l'Expertise-Comptable*
- *Plan de formation*
- *Actualisation permanente des connaissances techniques*
- *Entretien de seconde partie de carrière*

Ecole Interne de l'Expertise-Comptable

Le besoin de compétences d'un niveau élevé pour répondre aux attentes des clients, ainsi que la volonté d'attirer des talents et de former des collaborateurs, ont motivé la création d'une école interne en septembre 2011.

Nous y accompagnons nos collaborateurs à la préparation aux diplômes DCG, DSCG et DEC*. Nous participons ainsi à renforcer l'image de l'expertise comptable auprès des jeunes, et contribuons ainsi aux actions engagées dans ce sens par l'Ordre des Experts-Comptables.

4 experts-comptables diplômés, et un taux de réussite aux examens supérieur à la moyenne nationale.

* DCG : Diplôme de comptabilité et gestion / DSCG : Diplôme supérieur de comptabilité et gestion / DEC : Diplôme d'expertise-comptable



2 456 jours de formation dispensés en 2014

1 887 stagiaires formés

4 % de la masse salariale consacrés à la formation

Plan de formation

L'évolution des besoins des clients et des offres de service nécessitent une adaptation permanente des compétences des collaborateurs.

Bâtir un plan de formation en programmant les formations indispensables aux évolutions nécessaires des compétences, pour tous les métiers de l'entreprise.

Tous les collaborateurs sont invités à réfléchir à leur évolution professionnelle, et par conséquent à leurs besoins en formation, dans le cadre de leur entretien annuel.

L'entreprise met à disposition des collaborateurs un référentiel de formations.

E3. Favoriser le développement et le bien-être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle/professionnelle



Actualisation permanente des connaissances techniques

Organiser la diffusion de l'information opérationnelle à l'ensemble des collaborateurs.

Chaque année, 5 réunions d'information sont organisées pour diffuser l'actualité juridique, fiscale, sociale et patrimoniale. Elles se déroulent le même jour à partir d'un support identique et disponible dans la Gestion électronique des documents (GED).

400 collaborateurs
disposent de la même information
au même moment

Entretien de seconde partie de carrière

Nous offrons à tous les collaborateurs qui atteignent l'âge de 45 ans la possibilité d'effectuer un bilan de leur parcours professionnel, et d'évaluer les compétences à mettre en œuvre pour éventuellement adapter leur emploi.

Le collaborateur intéressé par cette démarche formalise sa demande lors de son entretien annuel.

Continuer le travail en collaboration constructive avec les Instances Représentatives du Personnel (IRP)

- *Bilan Social Individuel*
- *Accord égalité hommes / femmes*
- *Accord intergénérationnel*
- *Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT) et Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)*
- *Négociation Annuelle Obligatoire*

E3. Favoriser le développement et le bien-être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle/professionnelle



Bilan Social Individuel

Pour favoriser la prise de conscience de la rémunération globale et souligner la part contributive de l'entreprise, un document annuel personnalisé a été créé avec le soutien des IRP. Ce document permet à chaque salarié d'avoir une vision complète de sa rémunération (y compris des charges patronales), et de l'ensemble des avantages sociaux dont il bénéficie.

Le Bilan Social Individuel (BSI) comprend trois parties : la rémunération directe, les périphériques de rémunération, et un bilan des avantages sociaux.

Depuis deux ans, en avril de chaque année, le BSI est adressé au domicile de chaque collaborateur. Des mails de satisfaction sont envoyés à la Direction des Ressources Humaines.

Le BSI a été primé lors du concours "Trophée de l'innovation 2014", dans le cadre du congrès national du réseau CERFRANCE.



5 managers femmes recrutées pour 5 demandes

Accord égalité hommes / femmes

Promouvoir l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise et mettre en œuvre les moyens nécessaires.

22 demandes de temps partiel émises par des collaborateurs, 22 demandes acceptées

Favoriser l'accès des femmes à des postes de management.

Accepter les demandes de modification du temps de travail, le passage d'un temps plein à un temps partiel, aussi bien que le retour à un temps plein pour les temps partiels.

Accord intergénérationnel

Le contrat intergénérationnel a été conclu dans le cadre de la loi du 1^{er} mars 2013.

Objectifs de ce contrat :

- faciliter l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par l'accès à un contrat à durée indéterminée,
- favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des travailleurs seniors, et assurer la transmission des compétences.

Signature du contrat intergénérationnel avec les Instances Représentatives du Personnel.

E3. Favoriser le développement et le bien-être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle/professionnelle

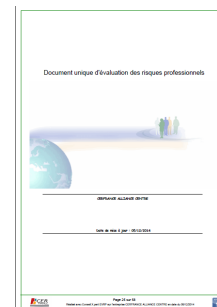


Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT) et Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) a été réalisé dans le cadre d'une concertation et d'un travail en commun entre le CHSCT, la direction et les médecins du travail.

Tous les risques professionnels ont été évalués par métiers. Ils ont fait l'objet de plans d'actions spécifiques, destinés aux managers et aux collaborateurs concernés.

Le DUERP est actuellement en cours de transfert sur un logiciel approprié, de manière à gérer les plans d'actions et à venir en aide aux managers en cas de situation difficile.



Le **DUERP** est mis en ligne et consultable dans la GED

Négociation Annuelle Obligatoire

Nous avons contractualisé avec les partenaires sociaux un accord sur la politique de rémunération.

Un accord a ainsi été signé, concernant l'évolution des rémunérations : augmentations collectives, augmentations individuelles, et grille de rémunération avec les minima par emploi et par degré de maîtrise.

3 syndicats sur 4 ont signé l'accord en 2013-2014. Depuis ces 3 dernières années, ces signatures d'accord ont ainsi permis la distribution de titres restaurant, et l'augmentation de la prise en charge de la mutuelle des salariés à hauteur de 70 %.

En 2013, une enveloppe de prime a été ouverte, pour répondre aux attentes des collaborateurs de voir récompensées les actions individuelles (source : Baromètre social).



Renforcer la qualité du management de proximité

Ecole Interne du Management

Point d'activité mensuel obligatoire

Rencontres du Personnel

E3. Favoriser le développement et le bien-être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle/professionnelle



Ecole Interne du Management

L'enquête baromètre social, réalisée en 2012, a mis en évidence des attentes fortes en matière de management de proximité.

Une formation a été élaborée pour aborder les problématiques rencontrées. Son objectif est de doter les managers d'une formation pratique, concrète, fondée sur des entraînements, dans des situations réelles et avec des outils structurants.

Cette formation est en lien avec tous les outils de l'entreprise : entretien annuel, points mensuels, Alliances Attitudes, profils...

Le premier groupe pilote a terminé le cycle en juin 2014.

Taux de satisfaction élevé : note

supérieure à **18/20** pour chaque journée de formation

Point d'activité mensuel obligatoire

Le point d'activité mensuel permet de formaliser des échanges entre le manager et le collaborateur, pour accompagner ce dernier dans le développement de ses compétences, et réaliser un suivi régulier des activités.

Le point mensuel comporte notamment :

- le suivi des objectifs formalisés lors de l'entretien annuel,
- le suivi des actions engagées par le collaborateur pour acquérir de nouvelles compétences,
- un bilan des actions réalisées le mois précédent,
- la mise en place d'actions correctives si nécessaire,
- les actions à prévoir pour le mois suivant.

Au cours de ce point mensuel, l'écoute et le dialogue permettent de détecter en amont d'éventuelles difficultés, et d'y apporter des éléments de réponse.

Mise en place des points mensuels par chaque manager

Rencontres du personnel

Tous les ans, CERFRANCE Alliance Centre organise ses "Rencontres du Personnel", une journée consacrée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

Au programme : interventions extérieures, présentation par le Directeur Général du bilan 2013-2014 et des projets 2014-2015, déjeuner et animations, pour favoriser la convivialité et la dynamique collective.



E4. Diminuer la consommation des ressources fossiles



Engager des actions concrètes visant à diminuer la consommation de ressources fossiles chez CERFRANCE Alliance Centre

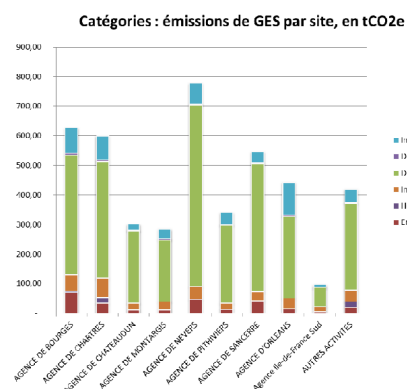
- *Elaboration du Bilan Carbone de l'Entreprise*
- *Favoriser l'utilisation des véhicules de service*
- *Borne électrique à Vierzon*
- *Bâtiment Basse Consommation (BBC) à Méreau (18)*
- *Tri des déchets*
- *Opération imprimante*

Elaboration du Bilan Carbone de l'Entreprise

CERFRANCE Alliance Centre est conscient que les charges liées à la consommation de ressources fossiles iront en augmentant. L'entreprise a donc souhaité évaluer ses émissions de gaz à effet de serre, pour mieux les réduire.

CERFRANCE Alliance Centre a fait appel à un consultant spécialisé de Bureau Veritas, habilité Bilan Carbone. Un groupe de travail a été constitué. Il a mené une étude portant sur les émissions de gaz à effet de serre de nos sites, mais aussi celles émises par nos fournisseurs et nos clients. La centralisation des données au sein du service achat a permis une collecte jugée très correcte par le prestataire, comme étant issue de sources fiables et reproductibles.

Un groupe de travail sur les déplacements a été immédiatement mis en place suite à la restitution par le consultant. Une présentation des résultats a été réalisée en comité de management, puis diffusée aux équipes. Des projets en cours sont également venus s'intégrer dans le plan d'actions suite au bilan carbone, en cohérence avec les résultats du bilan : limiter l'utilisation du papier et généraliser le tri dans les agences où cela est possible.



Favoriser l'utilisation des véhicules de service

Favoriser l'utilisation des véhicules de service, en impliquant le management sur ce sujet.

Poste budgétaire contenu, voire en légère diminution en coût (utilisation de véhicule de service).

Kilométrage global stable.

Empreinte carbone plus faible (véhicules plus "verts", émission CO2 en baisse).



E4. Diminuer la consommation des ressources fossiles



Borne électrique à Vierzon

Intégration de bornes électriques pour les véhicules dans les nouvelles constructions, usage interne ou externe.

Borne de branchement électrique sur le parking, en service depuis la livraison du bâtiment.



Bâtiment Basse Consommation (BBC) à Méreau (18)

Mise à niveau du parc par la construction d'un bâtiment respectant les normes en vigueur (RT 2012). La performance énergétique était recherchée.

Construction du bâtiment selon les règles : isolation renforcée (plafonds notamment), fenêtres performantes, chauffage gaz performant et climatisation a minima (serveur, salle de réunion).

Mesure des consommations et des rendements en-cours (ancienneté < 1 an).



Tri des déchets

Le papier représentant environ 75 % des déchets dans nos types d'entreprise, la priorité a été portée aux sites dans lesquels une démarche de collecte était déjà prise en compte par la collectivité locale et les déchets papiers acceptés.

Instauration du tri sélectif et recyclage des déchets papiers-cartons-plastiques dans les sites de CERFRANCE Alliance Centre. Cette action a fait l'objet d'une étude préalable à sa mise en œuvre, et notamment d'une meilleure connaissance du gisement des déchets dans notre entreprise.

Les collaborateurs ont été informés du déploiement et de ses modalités par les relais RSE du site, en lien avec les directeurs d'agence. Ils se sont vu remettre un kit de mise en place du tri sélectif, avec notamment un sticker permettant l'identification des corbeilles dédiées aux papier-carton-plastique.

Mise en place dans **60 %** de nos sites



E4. Diminuer la consommation des ressources fossiles



Opération imprimante

Définition d'une nouvelle politique d'impression, afin de réduire l'empreinte carbone par diminution de la consommation de papier et de toner d'encre.

Remplacement du parc copieur par du matériel plus performant en termes de RSE.

Entre **10 %** et **12 %** d'économies papier sur les premiers sites. Il est prévu de faire un bilan l'an prochain, après déploiement, pour disposer d'indicateurs exploitables.

Les 13 bonnes pratiques d'impression de CERFRANCE Alliance Centre



- 1 Je travaille à l'écran pour limiter l'usage du papier
- 2 Je n'imprime ou ne photocopie que si nécessaire
- 3 J'utilise les modes **Noir/Blanc (N/B)** et **Recto/Ver** (R/V) par défaut
- 4 J'imprime en mode **économie d'encre** et utilise couleur avec parcimonie
- 5 J'évite d'imprimer mes **e-mails** (je les imprime en pdf ou les sauvegarde sur mon poste)
- 6 Pour les documents à produire en grand nombre, j'appelle au **service de reprographie**

Le saviez-vous ?
○ 1 des impressions sont

Engager des actions concrètes de promotion de cet engagement chez nos clients, en développant des offres d'accompagnement spécifiques (certification, reporting).

Promouvoir la RGE

Promouvoir la RGE

Dans le but de réduire les émissions de gaz à effet de serre, l'éco-conditionnalité des aides a été mise en place, pour inciter les français à engager des travaux de rénovation énergétique. Afin de faire bénéficier leurs clients particuliers de ces aides à la rénovation énergétique, les artisans du bâtiment doivent se former à l'amélioration de la performance énergétique dans les bâtiments, et obtenir une qualification spécifique à leur activité qui leur permettra de devenir RGE (*Reconnu Garant de l'Environnement*).

CERFRANCE Alliance Centre a déployé une offre spécifique pour accompagner ses clients artisans du bâtiment dans leur démarche, de la sensibilisation jusqu'à l'obtention de la reconnaissance Garant de l'Environnement.

400 clients en réunion d'information

100 clients formés à l'amélioration de la performance énergétique

30 clients accompagnés jusqu'au dépôt de leur demande de qualification

"Notre démarche RSE nous engage comme acteur majeur
de la réussite des hommes et du développement durable
des territoires"



Siège social :
4 rue Joseph Fourier
Le Jardin d'Entreprises - CS 60006
28008 Chartres Cedex

Directions des opérations :
500 rue Léon Foucault
45140 Saint-Jean-de-la-Ruelle
Tel. 02 38 22 37 70



Direction des Marchés, de l'Offre et de la Communication - Avril 2015

www.cerfrance-alliancecentre.fr

