

Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Rapport 2015



Réalisée en 2016

Évaluation CAP 26000

BUREAU VERITAS
Certification

www.bureauveritas.fr/cap26000



SOMMAIRE

1
2
3
4
5
6
7

CERFRANCE ALLIANCE CENTRE

p. 2

LES CHIFFRES CLÉS

p. 3

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT
ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

p. 4

CAP 26000 :
NOTRE 1^{ÈRE} ÉVALUATION INDÉPENDANTE !

p. 5

LES ENGAGEMENTS

p. 6

LES INDICATEURS

p. 7

LES RÉALISATIONS

p. 8

Au service du développement des Hommes et des Territoires

Créé il y a plus de 60 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 socio-économiques.

650

COLLABORATEURS

**MEMBRE
DU RÉSEAU
NATIONAL
CERFRANCE**

29

IMPLANTATIONS



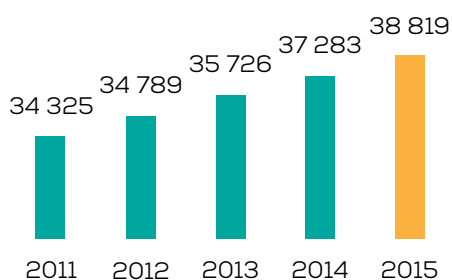
**MEMBRE
DE L'ORDRE
DES EXPERTS
COMPTABLES**

12000
ENTREPRISES
CLIENTES

2

LES CHIFFRES CLÉS

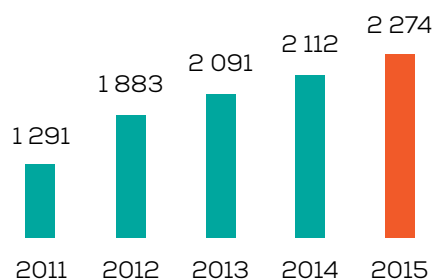
CHIFFRE D'AFFAIRES (EN K€)



+ 4,1 %

EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION* (EN K€)

*avant distribution au personnel

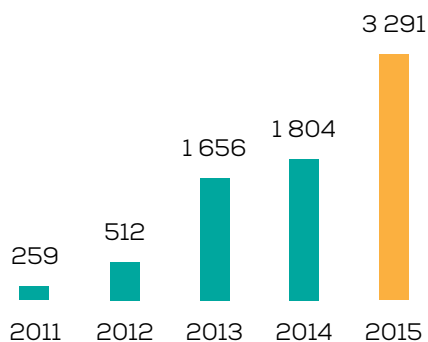


+ 7,7 %

5,9 %
du CA

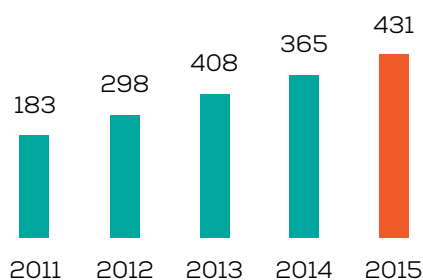
INVESTISSE- MENTS* (EN K€)

* hors fonds de commerce et éléments financiers



+ 82 %

DISTRIBUTION AU PERSONNEL (EN K€)



1 685
K€
en 5 ans

+ 18 %

3

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

"Alliance Centre est le Partenaire de confiance au service des Hommes et des Entreprises, pour favoriser le développement économique et sociétal de leurs territoires, par la mobilisation de compétences fortes et la mise en œuvre de solutions innovantes, gages de sérénité et de pérennité".

Ainsi commence la rédaction du nouveau projet stratégique de Cerfrance Alliance Centre. Donnant un sens politique profond à l'action, cette phrase rédigée par le Conseil d'Administration inscrit de façon engageante notre Responsabilité Sociétale au cœur de notre stratégie de développement sur le long terme. Avec la conviction ancrée que ce développement ne peut être envisagé de façon durable qu'avec un équilibre global entre performance économique, performance sociale et performance environnementale.

De ce sens et de cette conviction, découlent naturellement notre champ d'accompagnement, nos offres de services et les postures de collaboration

que nous développons au service de nos adhérents-clients, de nos collaborateurs ainsi que pour l'ensemble des parties prenantes avec qui nous sommes engagés sur nos territoires.

Cette 2^{ème} édition de notre rapport RSE reprend toutes les actions que nous avons réalisées autour de nos 4 engagements phares, à la fois des actions reconduites chaque année mais aussi de nouvelles initiatives.

Affirmer nos engagements et nos convictions est important ; en apporter les preuves est mieux ! Cependant, nous avons souhaité aller encore plus loin : "Faire évaluer notre démarche RSE de façon rigoureuse par un organisme indépendant, avec toute l'objectivité et l'impartialité requises".

Aussi, nous avons organisé en janvier 2016 une évaluation sur un référentiel normatif exigeant, l'ISO 26000, en faisant appel à l'organisme Bureau Veritas avec sa démarche CAP 26000. Nous, et toutes nos parties pre-

nantes, avons été audités sur les 7 questions centrales de la norme et sur 4 dimensions essentielles. A noter qu'un nombre limité d'entreprises en France se sont prêtées à cet exercice. Nous assumons pleinement d'être pionniers dans notre profession ! Nous sommes donc fiers de présenter aujourd'hui les résultats remarquables de notre évaluation. Ils sont très homogènes et très bons, en particulier par rapport à d'autres entreprises évaluées par Bureau Veritas, tout en identifiant des pistes de progrès continus et réels.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce rapport.

Olivier Parou,
Président.

Eric Achour,
Directeur Général.

4

CAP 26000 :
NOTRE 1^{ÈRE} ÉVALUATION INDÉPENDANTE !

*dont nous
sommes fiers !*

Dans le cadre de la norme ISO 26000, nous avons sollicité en janvier 2016 Bureau Veritas pour évaluer l'intégration de la responsabilité sociétale dans le système de management de Cerfrance Alliance Centre, sur les 4 dimensions suivantes :

- Intégration,
- Résultats et progrès,
- Implication des parties prenantes,
- Communication et transparence.

L'évaluation a été réalisée avec l'outil d'évaluation quantitative CAP 26000, structuré sur la base des recommandations de l'ISO

26000.

Des entretiens avec les responsables et collaborateurs, et des consultations avec les parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires) ont été menés par un auditeur.

Sur 3 des 4 dimensions précitées, nous obtenons un score de 4 (sur une échelle de 1 à 5), et proche de 4 pour la dernière.

Ce résultat révèle :

- Une appropriation de la RSE structurée, complète et justifiée par de nombreuses actions déployées dans l'organisation, et

managées par l'amélioration continue ;

- Des méthodes de mesure, de critique et de validation des résultats permettant de disposer de leviers pour l'amélioration ;
- L'importance accordée à la prise en compte des attentes des parties prenantes, et à leur implication dans les sujets stratégiques de RSE ;
- Une communication structurée et affirmée.

L'homogénéité des résultats sur les 7 questions centrales traduit une prise en compte de la RSE sous tous ses aspects.

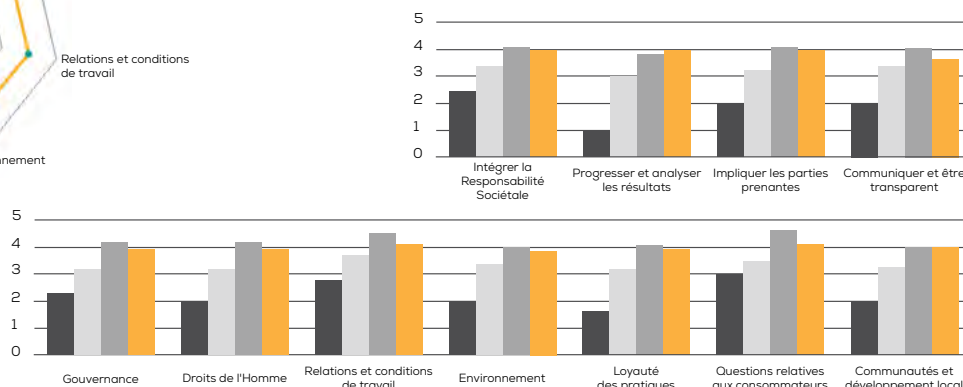
CERFRANCE
ALLIANCE
CENTRE
2015

	0	1	2	3	4	5
Intégrer la Responsabilité Sociétale					4	
Progresser et analyser ses résultats					4	
Impliquer les parties prenantes					4	
Communiquer et être transparent					3.71	



BENCHMARK
CAP 26000

Note min
Note max
Note médiane
Cerfrance Alliance Centre



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



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



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



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



Diminuer la consommation de ressources fossiles

INDICATEURS	UNITÉ	RÉSULTATS 2015
-------------	-------	----------------

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



E1 Taux de longévité des créateurs Artisans, Commerçants et professions de Services (ACS) accompagnés

%

76 % des créateurs ACS accompagnés par Cerfrance Alliance Centre sont toujours en activité après 3 ans

Nombre de missions de transmissions de patrimoine professionnel réalisées

Nb

250 transmissions de patrimoine professionnel réalisées

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



E2 Taux de satisfaction des clients

%

88 % des clients sont satisfaits des prestations fournies par Cerfrance Alliance Centre

Nombre de litiges portés devant l'Ordre des Experts-Comptables

Nb

15 litiges portés devant l'Ordre des Experts-Comptables

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



E3 Taux de micro-absentéisme

%

0,12 % du total des absences

Taux de fidélisation des collaborateurs de la Direction du Conseil

%

92 % 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

%

88 % des collaborateurs de la Direction du Réseau et du Développement sont toujours présents 15 mois après leur embauche

Diminuer la consommation de ressources fossiles



E4 Niveau d'émission de Gaz à Effet de Serre (GES)

Tonnes éq. CO2

375 tonnes équivalent CO2

Kilomètres parcourus (IK et véhicules de société)

Nb de kms

2 222 189 kms contre 2 176 982 kms en N-1



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

RÉALISATIONS



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



DÉCOUVREZ-EN 7



S'impliquer dans les parcours de formation des acteurs économiques



DÉCOUVREZ-EN 3



Promouvoir l'usage des nouvelles technologies, d'Internet et des réseaux sociaux



DÉCOUVREZ-EN 5



Organiser et participer à des événements et manifestations sur notre territoire



DÉCOUVREZ-EN 5



Être acteur du maintien de l'économie sur notre territoire



DÉCOUVREZ-EN 6



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



LES CHAMPS DU POSSIBLE



RÉSEAU INITIATIVE FRANCE



PETITS DÉJEUNERS CRÉATEURS



OFFRE CRÉATEURS ET JEUNES AGRICULTEURS



ESPACE PLUS ENTREPRISES



DISPOSITIF NACRE



ACCOMPAGNEMENT À LA TRANSMISSION

LES CHAMPS DU POSSIBLE

Cerfrance Alliance Centre est partenaire de l'Association "Les Champs du Possible", qui gère un village d'incubation de start-up à Châteaudun, au cœur du lycée agricole de Nermont.

Nous accompagnons les créateurs de start-up grâce à nos services multiples, et sommes activement impliqués dans l'Association notamment en occupant le poste de Vice-Président.

Nous avons récompensé le projet PARLE, une application radio destinée aux agriculteurs qui leur délivre une information ciblée.



RÉSEAU INITIATIVE FRANCE

Cerfrance Alliance Centre est partenaire des plateformes d'Initiative France dans la Nièvre et le Cher.

Ce dispositif consiste à accorder aux créateurs ou repreneurs des prêts d'honneur de 3 à 5 ans sans intérêt ni garantie. Dans ce cadre, nous les accompagnons en amont dans la réalisation de leur business plan, et en aval par un appui technique régulier.

Nous sommes également membre du comité d'agrément.

17 appuis apportés par Cerfrance Alliance Centre au sein de ce réseau.

PETITS DÉJEUNERS CRÉATEURS

En 2015, Cerfrance Alliance Centre a rencontré ses partenaires (banquiers, assureurs, chambres consulaires,...) sur le thème de l'accompagnement des créateurs d'entreprises, et ce sur l'ensemble de nos territoires.



Après une présentation d'une étude sur le profil et la typologie de nouveaux créateurs d'entreprises en 2015 (la fameuse génération Z !), nous avons mené de nombreux échanges avec nos partenaires, sur nos offres et nos complémentarités, pour mieux accompagner et soutenir les créateurs d'entreprise tous ensemble.

Plus de **120** partenaires présents à nos **8** manifestations.

OFFRE CRÉATEURS ET 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.

Un 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.

Plus de **200** créateurs ont bénéficié de cette offre en 2015.



ESPACE PLUS ENTREPRISES



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, 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 intégré l'Espace Plus Entreprises.

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 3 phases avant et/ou après la création/reprise de l'entreprise :

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

52 chefs d'entreprise accompagnés.

ACCOMPAGNEMENT À LA 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 pour la vitalité économique des territoires.

Objectif : faciliter la transmission

Nous conseillons les chefs d'entreprise, à la fois dans la transmission de celle-ci, et dans 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.

En 2015, **297** accompagnements réalisés tant en transmission des entreprises (cessions et reprises) qu'en patrimoine privé.

6 réunions pluridisciplinaires à destination de nos clients.



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



S'impliquer dans les parcours de formation des acteurs économiques



INITIATIVE ERP



FORMATIONS ÉTABLISSEMENTS PROFESSIONNELS



INTERVENTIONS CHAMBRES CONSULAIRES

INITIATIVE ERP

Les entreprises recevant du public (ERP) ont l'obligation de se mettre en conformité avec la réglementation "Accessibilité" pour favoriser l'accueil des personnes en situation de handicap. Nous accompagnons les entreprises concernées de nos territoires par cette réglementation à :

- accueillir tous les publics dans leurs entreprises,
- maintenir leur activité,
- éviter des pénalités.



De nombreuses informations ont été réalisées par des réunions, mails, blogs et newsletters, ainsi que des entretiens personnalisés.

120 clients accompagnés en 2015.

FORMATIONS ETABLISSEMENTS PROFESSIONNELS

Nous portons une attention toute particulière à l'orientation professionnelle des jeunes. 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,



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, et maintenons un effectif d'environ **20 alternants depuis 3 ans** (9 transformations en CDI). De même, nous accueillons chaque année une soixantaine de stagiaires, dans toutes les fonctions de l'entreprise.

Nous avons contractualisé un partenariat avec l'IAE d'Orléans pour l'année universitaire 2015-2016.



INTERVENTIONS CHAMBRES CONSULAIRES

Cerfrance Alliance Centre est engagé dans de nombreux stages et parcours de formation 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.

18 interventions réalisées en 2015.



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



Promouvoir l'usage des nouvelles technologies, d'Internet et des réseaux sociaux



ATTIRER ET FIDÉLISER LES TALENTS PAR LES RÉSEAUX SOCIAUX



EQUIPER NOS CLIENTS EN NTIC (OFFRE INFORMATIQUE ET SITES INTERNET)



DÉPLOYER LE PROCESSUS D'ACQUISITION DE L'INFORMATION



JOURNÉES PORTES OUVERTES



NEWSLETTERS ET BLOGS : APPORTER DE L'INFORMATION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

ATTIRER ET FIDÉLISER LES TALENTS PAR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Canaux de communication devenus indispensables, les réseaux sociaux viennent naturellement en relais de la communication réalisée par l'entreprise. L'utilisation des réseaux sociaux ne cesse d'augmenter : à titre d'exemple près d'1 français sur 2 possède un profil Facebook. Les talents/candidats y sont évidemment présents et attentifs. Ils observent la réputation de l'entreprise, son image et sa notoriété.

Cerfrance Alliance Centre s'est engagé fortement pour animer sa présence et sa visibilité sur les réseaux sociaux.

Facebook = 284 fans => 1 à 3 publications par semaine

Twitter = 628 => moyenne de 70 tweets publiés/mois

LinkedIn = 2 428 abonnés => 123 collaborateurs inscrits

Viadeo = 175 abonnés => note de 4,1/5 dans la catégorie "Conditions de travail" (note du secteur : 3,3)



EQUIPER NOS CLIENTS EN NTIC (OFFRE INFORMATIQUE ET SITES INTERNET)

Pour faire évoluer le système d'information de nos clients, et répondre aux exigences d'une économie de plus en plus numérique, nous mettons à leur disposition une offre en 3 volets :

Matériels	Logiciels et services	Accompagnement
Matériels PC • Serveurs • Scanners • Imprimantes • Téléphones • Tablettes • Périphériques • Réseau internet • ADSL • Bureau de poste •	Logiciels et services Pack Office • Intégration • Formation • Maintenance • ACS • Agil • Via • Capital Connect • Capital Free • Capital • Agil Sage Gestion Co • Ter'via •	Accompagnement Lettre de mission ponctuelle • Réorganisation du système informatique selon d'information • Développement de sites internet et applications Smartphone • Maintenance de site internet
Options • Installation à domicile • Bureau (Pack Office) • Formation du client à domicile sur les logiciels installés	Options • Expertise de site à internet sur l'installation des logiciels	
SAV • Service client à domicile • Réparation hors garantie	Services • Support de maintenance • Contrat de 4h d'assistance technique 24h/24	

- Matériels,
- Logiciels et services,
- Accompagnement.

3015 clients sont équipés de nos offres informatiques.

DÉPLOYER LE PROCESSUS D'ACQUISITION DE L'INFORMATION

La dématérialisation des échanges inter-entreprises s'accélère. Le papier est et sera remplacé rapidement par le document électronique. Il est important de préparer nos clients à cette transition digitale.

L'acquisition de l'information "au fil de l'eau" permet de leur donner des éléments de pilotage, en temps réel, accessibles sur leur portail. Les clients disposent de leurs documents classés et archivés dans leur espace de stockage sécurisé.

Déploiement du projet en octobre 2015, déjà **200** clients disposent de ce nouveau processus. A terme, tous les clients en bénéficieront.

JOURNÉES PORTES OUVERTES

L'usage des nouvelles technologies dont Internet est désormais incontournable 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 usages des nouvelles technologies, nous sensibilisons nos clients à Internet, aux intérêts du e-commerce pour les entreprises, ainsi qu'aux méthodes et outils associés.

137 clients ont participé aux journées portes ouvertes.



NEWSLETTERS ET BLOGS : 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 et des contenus pour les blogs par secteur d'activité, présentant des articles et des dossiers sur des sujets fiscaux, juridiques, sociaux, environnementaux, économiques.



42 %, c'est le taux d'ouverture moyen des newsletters et des blogs.





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

Organiser et participer à des événements et manifestations sur notre territoire



OBSERVATOIRES À DESTINATION DES INSTANCES SOCIO-ÉCONOMIQUES



MANIFESTATIONS ET ÉVÈNEMENTS : UN ANCRAGE TERRITORIAL FORT



2000 EMPLOIS 2000 SOURIRES



OPEN AGRIFOOD



ARTISANALES DE CHARTRES

OBSERVATOIRES À DESTINATION DES INSTANCES SOCIO-ÉCONOMIQUES

Partant des informations dont nous disposons et traitons, nous réalisons chaque année des observatoires économiques et financiers des entreprises agricoles qui intègrent des projections sur l'évolution économique de nos départements.

Nous avons présenté ces observatoires aux instances institutionnelles et politiques, pour mettre à leur disposition une connaissance plus fine de leurs territoires. Notre objectif : le partage d'un diagnostic commun, permettant d'envisager une coordination des actions des parties prenantes, pour améliorer de concert les performances observées.



4 réunions départementales réunissant

95 participants au total.

MANIFESTATIONS ET ÉVÈNEMENTS : UN ANCRAGE TERRITORIAL FORT

Il se traduit par un large rayonnement grâce à :

- des manifestations avec des partenaires (58 en 2015),
- des événements à notre initiative (74 pour 2442 clients en 2015),
- des interactions auprès des talents d'aujourd'hui et de demain (40 en 2015),
- des sponsoring sportifs de haut niveau : Tango Bourges Basket (18), J3 Amilly Judo-Jujitsu (45) et USON Rugby (58). Nous amplifions cette politique par la recherche de nouveaux partenariats sportifs, en phase avec nos valeurs.

Cet ancrage s'illustre chaque jour, puisque 52 % de nos collaborateurs sont impliqués personnellement dans la vie locale (associations et collectivités territoriales).

Il s'exprime également par un fort relais de ces manifestations sur les médias sociaux et les sites Internet :

- 4 réseaux sociaux sont animés quotidiennement ;
- 4 blogs délivrent de nouvelles informations chaque semaine ;
- 4 sites Internet sont enrichis chaque jour.



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 s'informer et participer à la dynamique socio-économique de nos territoires.



C'est pourquoi Cerfrance Alliance Centre s'est associé à la 3e édition de "2000 emplois 2000 sourires", qui s'est déroulée le 23 avril 2015 au Zénith d'Orléans. Plus de 5500 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 près de **200** candidatures, dont 2 se sont concrétisées par une embauche.

OPEN AGRIFOOD

L'Open Agrifood Orléans est le 1^{er} 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.

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 2015.



Un déjeuner-témoignage était animé par Eric Achour, Directeur Général de Cerfrance Alliance Centre et Xavier Thirouin, Directeur Général de la coopérative de Boisseaux (45), portant sur la démarche RSE mise en place dans chacune des structures.

Convention de partenariat signée en février 2015, entre Cerfrance Alliance Centre et l'Open Agrifood.

Cerfrance Alliance Centre s'est porté volontaire pour porter et/ou participer à la mise en œuvre de 3 projets sélectionnés et incubés dans le cadre de l'Open Agrifood.

ARTISANALES DE CHARTRES

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 d'entreprise.

Notre stand était aménagé en 3 espaces : 2 dédiés aux conseils créateurs/repreneurs, l'autre réservé aux institutionnels de la création. Ce dernier espace 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.



Nous avons rencontré plus d'une centaine d'artisans.



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



Être acteur du maintien de l'économie sur notre territoire



ACCOMPAGNER LES ÉLEVEURS SUR LE DOSSIER FAC



SCHÉMA DIRECTEUR DES BÂTIMENTS ET IMPLANTATIONS



ANTICIPER POUR FAVORISER LA SANTÉ FINANCIÈRE DES ENTREPRISES LOCALES



RENFORCER LE MAILLAGE TERRITORIAL



FAIRE TRAVAILLER LES ENTREPRENEURS LOCAUX



RESPECT DU DÉLAI DE RÉGLEMENT FOURNISSEURS

ACCOMPAGNER LES ÉLEVEURS SUR LE DOSSIER FAC

Dans le cadre du Fonds d'Allègement des Charges (FAC), le plan de soutien à l'élevage français présenté en juillet 2015 prévoyait une participation aux charges financières des éleveurs les plus endettés et fragilisés.

Pour permettre au plus grand nombre de nos clients de bénéficier de ces aides, nous avons mis en place tous les moyens nécessaires à l'information, contacté les clients concernés et les avons accompagnés, gratuitement, dans la réalisation du dossier.

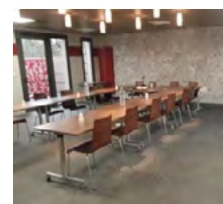
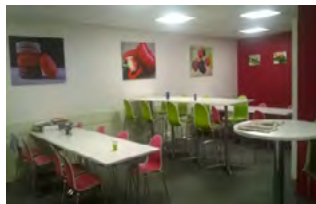
Plus de **2100** clients ont été accompagnés, représentant près de 5000 heures de travail.

SCHÉMA DIRECTEUR DES BÂTIMENTS ET IMPLANTATIONS

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

- Aménagement de nouveaux locaux à Etampes (91) : 200 m²,
- Construction de bureaux à Méreau (Vierzon 18) : 400 m² (RT 2012),
- Aménagement de nouveaux locaux à Verrières-le-Buisson (91) : 200 m²,
- Extension - rénovation de Saint-Jean-de-la-Ruelle (45) : 800 m² + 700 m²,
- Extension - rénovation de Villemandeur (45) : 100 m² + 800 m²,
- Aménagement de nouveaux locaux à Illiers-Combray (28) : 120 m²,
- Rénovation de bureaux à Chatillon en Bazois (58) : 165 m²,
- Rénovation de bureaux à La Chapelle du Noyer (Châteaudun 28), phase 1 : 200 m²,
- Aménagement de nouveaux locaux à Olivet (45) : 180 m²,
- Déploiement de mobilier, d'accueils, d'espaces de pause et de salles de réunion.

Près de **3900 m²** construits ou rénovés. **73 %** de notre parc revu récemment.



ANTICIPER POUR FAVORISER LA SANTÉ FINANCIÈRE DES ENTREPRISES LOCALES

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

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

17 dirigeants d'entreprise ont bénéficié de ce dispositif.

RENFORCER LE MAILLAGE TERRITORIAL

L'étude des "zones blanches", menée par la commission bâtiment de Cerfrance Alliance Centre le 21 avril 2015, a révélé la nécessité de renforcer le maillage territorial sur Orléans sud. Cette volonté s'est traduite par l'ouverture d'une agence à Olivet (45) en février 2016. Une équipe de collaborateurs a rejoint les locaux, ainsi qu'une centaine de clients de ce secteur.

Nous avons enregistré très rapidement **l'adhésion d'une dizaine de nouveaux clients.**



FAIRE TRAVAILLER LES ENTREPRENEURS LOCAUX

Cerfrance Alliance Centre confirme son engagement en tant qu'acteur responsable du développement local. Cette volonté se traduit par une politique de proximité, critère prépondérant dans le choix de nos fournisseurs (tarifs, rapidité, SAV), et qui permet d'améliorer à la fois la réactivité, l'efficacité et le coût de nos actions.

Respectueux de ces prestataires et fournisseurs locaux, nous leur assurons des délais de paiements rapides, et leur référencement sur sites, y compris pour les constructions.

RESPECT DU DÉLAI DE RÈGLEMENT FOURNISSEURS

Le délai maximal est 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. Les contestations sont formalisées en cas d'anomalie de facturation. Il n'y a aucune antériorité anormale dans les paiements fournisseurs.

Paiement régulier des fournisseurs (1 fois par semaine).



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

RÉALISATIONS



Mesurer régulièrement la satisfaction des clients



DÉCOUVREZ-EN 6



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



DÉCOUVREZ-EN 6



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



Mesurer régulièrement la satisfaction des clients



ENQUÊTES DE SATISFACTION IPSOS



PIVOT DE LA RELATION D'AFFAIRES



GESTION DE LA RELATION CLIENT



L'ÉCOUTE DE NOS PARTIES PRENANTES



ENGAGEMENT DE DATES SUR LES RENCONTRES DE L'OFFRE DE SERVICE



REGROUPEMENT DES FACTURES

ENQUÊTES DE SATISFACTION IPSOS



Nous recueillons l'avis de nos clients par le partenaire extérieur indépendant IPSOS, pour mieux comprendre leurs attentes, afin d'adapter nos services pour encore mieux y répondre. Ainsi, nous détectons et transmettons les points de vigilance mais également les points de satisfaction aux directions concernées, pour action auprès des clients.

Chaque année, nous interrogeons chacun d'eux par mail sur les prestations d'expertise comptable, d'accompagnement et sur les prestations spécifiques. Nous leur envoyons un mail pour les prévenir, dans la semaine précédant l'envoi du questionnaire par IPSOS, puis un autre à l'issue de l'opération pour les remercier de leur participation.

La satisfaction client est tellement essentielle que nous avons intégré, dans le cadre de la renégociation de notre accord d'intéressement en mars 2015, le critère du "taux de recommandation client" dans le calcul du montant redistribué. L'excellente performance sur ce critère a permis de bonifier le montant redistribué.

83 % des clients sont prêts à nous recommander.

PIVOT DE LA RELATION D'AFFAIRES

En raison de notre offre multi-services, nos clients ont plusieurs interlocuteurs. Le Pivot de la Relation d'Affaires (PRA) assure la relation entre le client et les différents collaborateurs. Il coordonne cette relation et s'assure du bon déroulement des missions. Il est en permanence à l'écoute des attentes du client.

100 % des clients bénéficient de cet interlocuteur privilégié.

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Notre positionnement d'accompagnement du client a révélé le besoin de nous équiper d'un outil unique dédié à la gestion de la relation client, et ouvert à tous les collaborateurs.

L'objectif est de disposer des informations concernant chaque client, pour organiser une bonne communication entre tous les intervenants, permettant une grande réactivité et ainsi concourir à la satisfaction du client.

Le déploiement de cet outil informatique est en cours.

L'ÉCOUTE DE NOS PARTIES PRENANTES

Dans le cadre de l'élaboration du nouveau projet stratégique, toutes les parties prenantes ont été impliquées en leur demandant leur contribution autour de 5 thèmes :

- les mutations de notre environnement,
- les prestations envisagées,
- les clients de demain,
- les relations de proximité souhaitables pour les clients,
- notre rôle aujourd'hui et demain sur nos territoires.

Les collaborateurs :

- 1 questionnaire du 17/06 au 07/07/2015
- 391 réponses (67 % de répondants)
- 2785 propositions concrètes

Les clients :

- 8 focus groupes répartis par segment (46 participants)

Les instances décisionnelles :

- 3 groupes de travail du conseil d'administration

Les instances de management :

- Comité de management du 31/03/2015
- Séminaire du bureau et du comité de direction de juin 2015
- Validation à chaque étape du bureau et du comité de direction

Le résultat :

Un niveau de convergence élevé de toutes les parties prenantes sur la vision stratégique.



ENGAGEMENT DE DATES SUR LES RENCONTRES DE L'OFFRE DE SERVICE

Après avoir écouté nos clients, nous avons créé une nouvelle offre programmant, au minimum, deux rencontres d'une demi-journée par an avec nos clients. Ces réunions sont consacrées respectivement à la restitution des résultats comptables et fiscaux, ainsi qu'au pilotage, d'aujourd'hui et de demain, de leur entreprise.

Chaque rencontre fait l'objet d'un plan d'action établi en commun.

90 % des contrats signés en 2 ans.

REGROUPEMENT DES FACTURES

Nous avons décidé, avec nos administrateurs, de revoir notre système de facturation pour en améliorer la transparence et la lisibilité pour nos clients.

Un travail collaboratif dans la recherche de regroupement des factures a permis d'analyser les différentes options, et d'aboutir à une solution satisfaisante et conforme à la législation.

La première facture regroupée est partie avec succès au mois de janvier 2016.



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 DE L'ORGANISATION



COMITÉ DES RISQUES



ÉLABORATION ET MAINTIEN DE MISE À JOUR D'UN PLAN DE CONTINUITÉ / PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ



FORMATION DES COLLABORATEURS À LA NORME ANTI-BLANCHIMENT



INDÉPENDANCE DE LA MISSION DE CONSEIL DANS L'INTÉRÊT DU CLIENT ET DU RESPECT DES LOIS



DÉCLARATION SOCIALE NOMINATIVE

MANUEL DE L'ORGANISATION

Cerfrance Alliance Centre est membre de l'Ordre des Experts-Comptables. La mise en œuvre des normes professionnelles de l'Ordre des Experts-Comptables garantit aux clients la loyauté des pratiques, l'indépendance des conseils, le professionnalisme et le secret professionnel.

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

Certifié ISO 9001 depuis 2007, Cerfrance Alliance Centre a choisi de conserver les principes de l'ISO 9001 et d'intégrer les dimensions RSE dans toutes les instances, et plus particulièrement dans les revues de processus et les revues direction.

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 des risques (interne) examine les risques en cours, et détermine les actions préventives à mener :

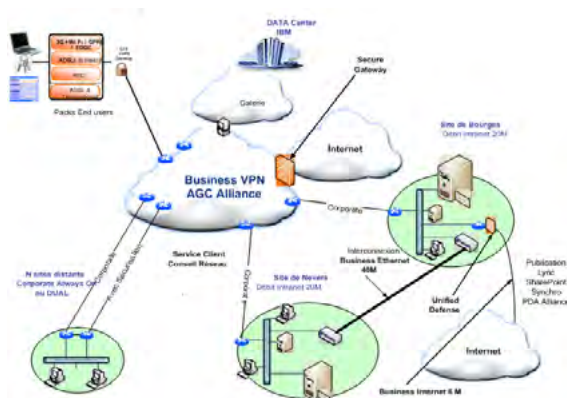
- informations techniques diffusées dans le cadre du processus d'actualisation des connaissances,
- ajustement des procédures de réalisation des prestations,
- information à la DRH de formations à mettre en place.

49 litiges traités en 2015.

ELABORATION ET MAINTIEN DE MISE À JOUR D'UN PLAN DE CONTINUITÉ / PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ

En cas de défaillance du système d'information, nous disposons d'une procédure de gestion de crise et de moyens qui permettent de reprendre l'activité rapidement, et de maintenir la qualité de service client.

2 mises en situation ont été réalisées avec succès en septembre 2014 et 2015.



FORMATION DES COLLABORATEURS À LA NORME ANTI-BLANCHIMENT

Les professionnels de l'expertise-comptable mettent en œuvre les obligations relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, définies dans le code monétaire et financier. Ces obligations s'exercent dans les limites de leurs missions et des normes professionnelles qui s'y appliquent.

Les collaborateurs sont formés à l'application de cette norme professionnelle, permettant la vigilance à l'égard de l'identification du client et des opérations réalisées par celui-ci.

500 collaborateurs participant aux activités comptables et d'accompagnement ont bénéficié d'une formation en 2015.

INDÉPENDANCE DE LA MISSION DE CONSEIL DANS L'INTÉRÊT DU CLIENT ET DU RESPECT DES LOIS

Une des valeurs clés de Cerfrance Alliance Centre est l'indépendance des conseils fournis, leur objectivité et leur neutralité, dans le respect des pratiques de la profession.

En conséquence, les managers s'assurent que les collaborateurs intervenant dans le cadre d'une mission de conseil auprès d'un client font preuve d'indépendance, sont libres de tout intérêt, influence ou relation avec le client, qui pourraient compromettre leur jugement professionnel ou leur objectivité tout au long de la mission.

DÉCLARATION SOCIALE NOMINATIVE

La Déclaration Sociale Nominative (DSN) remplace la majorité des déclarations sociales des employeurs de main d'œuvre, en automatisant et dématérialisant leur transmission à partir des données de paie.

La DSN sera obligatoire début 2017. Nous avons informé dès 2014 nos clients de ce changement majeur, pour les inciter à préparer cette évolution. Nous avons anticipé la mise en place de la DSN pour nos clients, afin de nous conformer dès maintenant à la nouvelle réglementation du déclaratif paie de nos clients.



15 réunions d'informations clients sur la DSN ont été réalisées depuis fin 2014.

90 % de nos clients paie URSSAF sont passés en DSN au 31/12/2015, et 250 dossiers paie régime MSA en DSN fin 2015.



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

RÉALISATIONS



Assurer l'équilibre vie professionnelle / vie privée et la diversité dans les décisions prises



DÉCOUVREZ-EN 7



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



DÉCOUVREZ-EN 6



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



DÉCOUVREZ-EN 5



Renforcer la qualité du management de proximité



DÉCOUVREZ-EN 8



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



Assurer l'équilibre vie professionnelle / vie privée et la diversité dans les décisions prises



AUTONOMIE DANS L'ORGANISATION DES HORAIRES DES COLLABORATEURS



FAVORISER L'INTÉGRATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS L'ENTREPRISE



INTERVENTION D'UN ERGONOME SUR LES NOUVEAUX PROCESS DE TRAVAIL



BÂTIMENTS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL



CHARTRE DES RÉSEAUX SOCIAUX



PROMOUVOIR LA VISIO-CONFÉRENCE



COMMUNICATION INTERNE "LES AS DU VOLANT"

AUTONOMIE DANS L'ORGANISATION DES HORAIRES DES COLLABORATEURS

Le préambule de l'Accord d'entreprise de juin 2008 précise que "les parties réaffirment leur attachement à optimiser les horaires dans le cadre d'une organisation du travail visant à prendre en considération les attentes individuelles tant professionnelles que la qualité de vie des acteurs".

Cette organisation du temps de travail permet plus de souplesse dans la planification du temps de travail, dans l'intérêt des parties prenantes.

91 % des collaborateurs se disent satisfaits de leur degré d'autonomie (enquête "baromètre social" d'octobre 2015).

FAVORISER L'INTÉGRATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS L'ENTREPRISE

Cerfrance Alliance Centre a engagé des actions concrètes pour mettre en place la politique handicap dans l'entreprise, afin de favoriser l'intégration ou le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

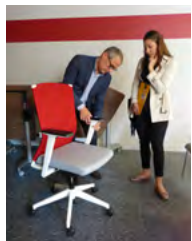
Le groupe projet "handicap" suit le plan d'actions élaboré en 2014 :

- Communication effectuée auprès de l'ensemble du personnel afin de le sensibiliser à changer le regard sur le handicap ;
- Formation du référent handicap "Alliance Centre" ;
- Travail en partenariat avec CAP EMPLOI pour recruter des personnes en situation de handicap ;
- Travail avec des sous-traitants encadrant des travailleurs handicapés.

3 collaborateurs se sont faits reconnaître travailleurs handicapés suite à la sensibilisation réalisée auprès du personnel.

2 aménagements de poste ont été réalisés pour des collaborateurs en situation de handicap.

INTERVENTION D'UN ERGONOME SUR LES NOUVEAUX PROCESS DE TRAVAIL



Dans le cadre du projet stratégique "Acquisition de l'Information", la capture des informations contenues dans les pièces comptables fait appel à de nouvelles techniques innovantes. Ces techniques modifient les postures et le poste de travail des collaborateurs.

Aussi, la Direction a proposé au CHSCT l'intervention d'un ergonome pour proposer des améliorations dans la phase de conception et de développement de ce nouveau process. Tous les acteurs impliqués dans l'élaboration de cette solution ont été interviewés par l'ergonome, qui a ensuite transmis à l'entreprise un rapport de son audit détaillant les préconisations qu'il a jugées nécessaires.

Après avoir été présentées et validées en CHSCT, les solutions proposées sont en cours de déploiement.



BÂTIMENTS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le schéma directeur des bâtiments s'inscrit dans la stratégie de proximité de Cerfrance Alliance Centre, visant à améliorer la qualité d'accueil de ses clients et les conditions de travail de ses collaborateurs. Il permet de planifier les priorités sur la période 2011-2020.

6 sites ont bénéficié de constructions ou de rénovations en 2015.

CHARTRE DES RÉSEAUX SOCIAUX

Nous accordons beaucoup d'importance à l'information et à la communication sur les réseaux sociaux.

Nous avons proposé aux collaborateurs de l'entreprise des pistes de réflexion quant à leur présence sur les réseaux sociaux, en leur exposant leurs droits et devoirs afin de veiller à la protection de leur image et à celle de l'entreprise.

Les **650** collaborateurs ont à leur disposition la Charte des réseaux sociaux.

123 collaborateurs inscrits sur LinkedIn.

À leur demande, **54** collaborateurs et administrateurs ont bénéficié de formations individualisées.



PROMOUVOIR LA VISIO-CONFÉRENCE

Compte tenu du territoire étendu de l'Alliance, ainsi que pour limiter le temps et la fatigue inhérents aux déplacements, nous avons déployé un outil de visio-conférence.

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

En moyenne, plus de **60 visio-conférences sont organisées chaque jour**, permettant la maîtrise des frais de déplacements et diminuant surtout le nombre d'heures passées à se déplacer.

COMMUNICATION INTERNE "LES AS DU VOLANT"

Pour l'entreprise, la sécurité est l'affaire de tous et commence en adoptant des comportements qui préservent la sécurité de chacun sur la route.

3 communications ont été réalisées portant sur :

- le téléphone en voiture,
- les conditions de conduite en hiver,
- l'importance de la conformité de l'éclairage des véhicules.

109 consultations en 2015.



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



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



ECOLE INTERNE DE L'EXPERTISE-COMPTABLE



ECOLE INTERNE DU CONSEIL



ACCUEIL DES STAGIAIRES ET APPRENTIS



PLAN DE FORMATION



ACTUALISATION PERMANENTE DES CONNAISSANCES TECHNIQUES



FORMATION SUR LA PRÉPARATION À LA RETRAITE

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*. De cette façon, nous participons au renforcement de l'image de l'expertise-comptable auprès des jeunes, et contribuons aux actions engagées dans ce sens par l'Ordre des Experts-Comptables.

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

6 ont obtenu leur DSCG ;

5 ont obtenu le DCG.

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





ECOLE INTERNE DU CONSEIL

Pour répondre aux attentes des clients et permettre l'évolution des compétences des collaborateurs, Cerfrance Alliance Centre a créé une école du Conseil.

Nous accompagnons nos collaborateurs lors de leur entrée dans l'entreprise, par la généralisation de plans d'intégration, de formations sur les techniques, méthodes et relation clients, selon les marchés et l'expérience de chacun.

Nous proposons également aux collaborateurs des formations diplômantes.

2 collaborateurs diplômés en 2015 en prévoyance et patrimoine.

35 conseillers formés pour **35** conseillers embauchés.

ACCUEIL DES STAGIAIRES ET APPRENTIS

Pour favoriser l'insertion des jeunes dans les milieux professionnels, l'entreprise propose des postes d'apprentis et de stagiaires dans les métiers de la comptabilité et de l'accompagnement.

Les différentes directions sont invitées à identifier régulièrement leurs besoins dans ce domaine.

20 apprentis et contrats de professionnalisation en 2015.

42 stagiaires accueillis en 2015.

PLAN DE FORMATION

L'évolution des besoins des clients nécessite une adaptation permanente des compétences des collaborateurs.

Nous avons bâti un plan de formation en programmant les accompagnements 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 professionnel instauré en 2015.

L'entreprise met à disposition des collaborateurs un référentiel.

Un travail de formalisation des parcours de formation, en lien avec la mise à jour du référentiel des emplois et des compétences, sera initié en octobre 2016.

De même, les passerelles de formation entre les différents métiers seront formalisées et communiquées avant les entretiens de l'automne 2016.

1980 jours de formation soit 3,18 jours en moyenne par collaborateur en 2015.

Tous les collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2015.

Un budget de 828 079 € soit plus de 4,9 % de la masse salariale.



ACTUALISATION PERMANENTE DES CONNAISSANCES TECHNIQUES

Il est essentiel d'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 Electronique des Documents (GED).

Des flash formations techniques en visio-conférence d'une demi-heure avec un référent technique sont proposées chaque mois. Les collaborateurs sont ainsi acteurs de leur formation et ont la liberté de s'y inscrire ou non.

400 collaborateurs disposent de la même information au même moment.

200 collaborateurs participent à chacune des formations flash proposées.

FORMATION SUR LA PRÉPARATION À LA RETRAITE

Dans le cadre de l'accord intergénérationnel, il est prévu un aménagement de la transition entre activité et retraite.

Chaque année, l'entreprise propose l'organisation d'une formation de préparation à la retraite, portant notamment sur la gestion du dossier retraite, les aspects financiers et fiscaux, mais aussi la gestion de son capital santé, le pilotage du changement de vie et l'élaboration de son projet de vie.

L'entreprise organise régulièrement, selon le nombre de départs à la retraite prévisible, une réunion d'information avec l'implication des organismes sociaux.

22 participants en 2015 à la formation "préparer sa retraite".



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



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



BAROMÈTRE SOCIAL



BILAN SOCIAL INDIVIDUEL



ACCORD ÉGALITÉ HOMME / FEMME



ACCORD INTERGÉNÉRATIONNEL



CHSCT / DUERP

BAROMÈTRE SOCIAL

Après le baromètre social initié en 2012, la direction s'était engagée auprès des IRP à en organiser un deuxième en 2015. Tous les collaborateurs ont donc été invités à répondre à une enquête sur les conditions de travail, la motivation, la formation professionnelle, le management et la stratégie. La présentation des résultats est en cours dans chaque service, afin de permettre la mise en œuvre de plan d'actions.

92 % des indicateurs sont en progression significative.

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 élaboré avec la collaboration 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. Les prestations proposées par les différents organismes sociaux sont présentées. Les coordonnées des organismes sociaux (Actions logement, Prévoyance, Santé...) sont indiquées pour faciliter les contacts.



Depuis **3** ans, le BSI est adressé en avril au domicile de chaque collaborateur. Le BSI est maintenant attendu par les collaborateurs, preuve de l'intérêt porté à ce document.

ACCORD ÉGALITÉ HOMME / FEMME

Promouvoir l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise, et mettre en œuvre les moyens nécessaires pour y parvenir font partie de nos volontés. Nos actions visent à favoriser l'accès des femmes à des postes de management, et à accepter les demandes de modification du temps de travail : passage d'un temps plein à un temps partiel, ou retour à un temps plein pour un temps partiel.

- Augmentation de la proportion de femmes cadres : 34 % en 2013, 35 % en 2014 et **38 %** en 2015.

- **100 %** des demandes de temps partiel ont été accordées.

ACCORD INTERGÉNÉRATIONNEL

Élaboré avec les Instances Représentatives du Personnel, le contrat intergénérationnel conclu dans le cadre de la loi du 1er mars 2013 porte sur une durée de 3 ans à compter de janvier 2014.

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.

- **43 %** des contrats d'alternance se sont transformés en CDI, pour un objectif initial de 40 % en 2015.

- **100 %** des parcours d'intégration en CDI ont été réalisés avec notamment une "Journée d'Accueil des Nouveaux Employés" (JANE).



CHSCT : COMITÉ D'HYGIÈNE SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL DUERP : DOCUMENT UNIQUE D'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) a été réalisé en concertation avec le CHSCT, les médecins du travail et la Direction. Les "relais" bâtiment ont été intégrés à cette démarche.

Les risques professionnels sont évalués dans le DUERP, par métier et par site. Ils font l'objet de plans d'actions, qui sont examinés 4 fois par an pour déterminer les actions à mener en vue de réduire ces risques.

Le DUERP est consultable dans la Gestion Electronique des Documents (GED).



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



Renforcer la qualité du management de proximité



ECOLE INTERNE DU MANAGEMENT



LEAN MANAGEMENT



RISQUES PSYCHO-SOCIAUX



RENCONTRES DU PERSONNEL



PARCOURS D'INTÉGRATION ET JANE



RITES ET RYTHMES



POINT D'ACTIVITÉ MENSUEL OBLIGATOIRE



RENCONTRES DES COLLABORATEURS EN AGENCE PAR LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

ECOLE INTERNE DU MANAGEMENT

L'enquête "baromètre social", réalisée en 2012, a mis en évidence des attentes fortes en matière de management de proximité. Tous les responsables de groupe ont suivi une formation sur cette thématique entre 2013 et 2015.

L'objectif de cette formation était de doter les managers d'une formation pratique, concrète, avec des entraînements sur des situations réelles et avec des outils structurants.

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

Le taux de satisfaction aux questions posées dans le baromètre social de 2015 sur le thème "Management" passe de 69 % à 79 %, soit 10 points de progression.

LEAN MANAGEMENT

L'amélioration des délais de production et de livraison de résultats utiles à nos clients, qu'ils soient économiques, comptables ou fiscaux, ainsi que les gains de productivité associés, sont au cœur des objectifs de notre entreprise.

Pour renforcer notre excellence opérationnelle, nous devons capitaliser sur les actions que nous avons déjà engagées, et surtout nous autoriser à penser et agir différemment sur la production. Dans cette optique, nous adoptons une démarche d'amélioration innovante, le "Lean Management", qui place au centre de l'entreprise le collectif, la proximité et la solidarité.

Des tableaux visuels dans les équipes et des points réguliers sont réalisés par les responsables de groupes.

Amélioration de **10 %** des délais de remise des livrables aux clients.

RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

Les managers ont la mission de détecter les situations difficiles pour leurs collaborateurs. Pour les accompagner, ils sont formés à gérer ce type de situation.

La direction des ressources humaines anime chaque année une formation "Management", suivie par tous les managers de l'entreprise. Cette formation comporte un volet important sur le traitement des risques psycho-sociaux.

Le service RH est intervenu à plusieurs reprises auprès de collaborateurs (à titre individuel) ou auprès d'équipes, afin de diagnostiquer des situations difficiles, comprendre les positions de chacun, et proposer des solutions.

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.



Le thème de 2015 était : **"Hommes et territoires"**. En ouverture, Luc FERRY a brillamment éclairé nos réflexions en décrivant les mutations en cours, en particulier technologiques, et leur impact social.

Le Directeur Général a ensuite fait le lien avec notre maillage territorial incomparable, et présenté le bilan de l'année écoulée. Il a également tracé les perspectives pour l'année à venir avec notamment les orientations du nouveau projet stratégique.

Ces interventions ont été suivies, dans l'après-midi, par une animation festive et conviviale particulièrement appréciée par l'ensemble des collaborateurs.

Près de 600 collaborateurs ont participé à cette journée.



PARCOURS D'INTÉGRATION ET JANE

Tous les nouveaux collaborateurs bénéficient d'un parcours d'intégration personnalisé et d'une journée spécifique : "Journée d'Accueil des Nouveaux Embauchés" (JANE), prévue dans ce parcours. Celle-ci, animée par tous les membres du Comité de Direction permet aux nouveaux embauchés de connaître la stratégie de l'entreprise, et l'organisation des différentes directions au service de cette stratégie.

De plus, des points réguliers avec le manager sont programmés, dans le but d'évaluer les acquis et de répondre aux interrogations du collaborateur.

Un rapport d'étonnement est également prévu 6 mois après l'embauche, ainsi qu'un entretien avec le service RH pour mesurer la satisfaction du collaborateur.



100 % des collaborateurs suivent un parcours d'intégration.

93 % de satisfaction des nouveaux collaborateurs sur la journée JANE.



RITES ET RYTHMES

Les informations stratégiques, opérationnelles et techniques ont vocation à être diffusées sur les 29 sites de l'entreprise à tous les collaborateurs.

Un calendrier établi au début de chaque année structure les instances de diffusion des informations.

22 comités de direction,

4 comités de management,

11 comités de pilotage pour chaque équipe.

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. Il permet également un suivi régulier de ses 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 œuvre 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.

10 points de progression sur le volet management dans le baromètre social réalisé en 2015.

RENCONTRES DES COLLABORATEURS EN AGENCE PAR LE DIRECTEUR GÉNÉRAL



Chaque année au mois de juin, le Directeur Général va à la rencontre de l'ensemble des collaborateurs de l'Alliance, au cours d'une dizaine de réunions organisées sur les sites principaux de tous les territoires de l'entreprise. A cette occasion, il présente une première analyse sur l'exercice en cours, et l'évolution du déploiement des différents projets stratégiques.

Une large partie du temps est consacrée à des échanges, en toute liberté et transparence, entre le Directeur Général et chacun des collaborateurs sur tous les sujets qu'ils souhaitent aborder. Ces réunions illustrent largement l'importance accordée par l'entreprise, à tous les niveaux, à la communication et la compréhension du sens des décisions et à un climat de dialogue ouvert et confiant.





Diminuer la consommation de ressources fossiles

RÉALISATIONS



Engager des actions concrètes visant à diminuer la consommation de ressources fossiles



[DÉCOUVREZ-EN 6](#)



Promouvoir notre engagement auprès de nos clients



[DÉCOUVREZ-EN 2](#)



Diminuer la consommation de ressources fossiles



Engager des actions concrètes visant à diminuer la consommation de ressources fossiles



TROIS BILANS ET UN AUDIT ÉNERGÉTIQUE



TRI DES DÉCHETS



OPÉRATIONS IMPRIMANTES



FAVORISER L'UTILISATION DES VÉHICULES DE SERVICE



BORNES ET VOITURE ÉLECTRIQUES



DON DE MATÉRIEL ET MOBILIER

TROIS BILANS ET UN AUDIT ÉNERGÉTIQUE

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.

L'entreprise a fait appel à un consultant spécialisé de Bureau Veritas. Un groupe de travail a été constitué, pour mener 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 sélectif dans les agences où cela est possible.

1 bilan carbone, **2** bilans Gaz à Effet de Serre (GES), **1** audit énergétique.

TRI DES DÉCHETS

Le papier représentant environ 75 % des déchets dans nos types d'entreprise, la priorité s'est portée sur les sites dans lesquels une démarche de collecte était déjà prise en compte par les collectivités locales, et les déchets papiers acceptés.

Le tri sélectif et le recyclage des déchets papier-carton-plastique ont ainsi été instaurés 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 des modalités de ce tri sélectif par les relais RSE de leur site. Ils se sont vus remettre un kit pédagogique, comprenant notamment un sticker permettant l'identification des corbeilles dédiées aux papier-carton-plastique.

Mise en place dans **70 %** de nos sites.



OPÉRATIONS IMPRIMANTES

Nous avons défini une nouvelle politique d'impression en matière de réduction de l'empreinte carbone, visant à diminuer la consommation de papier et de toner d'encre.

Le parc copieur a été remplacé par du matériel plus performant.

Entre **10 et 12 %** d'économies papier sur les premiers sites.

FAVORISER L'UTILISATION DES VÉHICULES DE SERVICE

Nous favorisons l'utilisation des véhicules de service, en impliquant le management sur ce sujet. Notre empreinte carbone diminue grâce à des véhicules plus "verts" avec des émissions CO2 limitées.

BORNES ET VOITURE ÉLECTRIQUES

Des bornes électriques pour les véhicules ont été intégrées dans les nouvelles constructions, à usage des collaborateurs et des visiteurs. Une voiture électrique est à la disposition des collaborateurs de Saint-Jean-de-la-Ruelle.

4 bornes de rechargement installées (Vierzon, Montargis et 2 à Saint-Jean-de-la-Ruelle).





DON DE MATÉRIEL ET MOBILIER

Cerfrance Alliance Centre propose à ses salariés et clients de leur donner les mobiliers usagés, sous réserve d'un enlèvement sur site.

7 sites ont été concernés par les dons de mobilier.

174 collaborateurs ont récupéré du mobilier.



Diminuer la consommation de ressources fossiles



Promouvoir notre engagement auprès de nos clients



ACCOMPAGNER DANS LA DÉMARCHE "RECONNU GARANT DE L'ENVIRONNEMENT" (RGE)



EXERCICE DE L'INFLUENCE EN MATIÈRE DE BONNE PRATIQUE ENVIRONNEMENTALE VIA LES BLOGS, LES MAILS ET LES RÉUNIONS 5 À 7

ACCOMPAGNER DANS LA DÉMARCHE "RECONNU GARANT DE L'ENVIRONNEMENT" (RGE)

Dans le but de réduire les émissions de gaz à effet de serre, nous avons instauré l'éco-conditionnalité des aides pour encourager les travaux de rénovation énergétique. Afin de faire bénéficier leurs clients particuliers de ces aides, 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.

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 qualification.

450 clients en réunions d'information,

235 clients formés à l'amélioration de la performance énergétique,

145 clients accompagnés jusqu'au dépôt de leur demande de qualification.



EXERCICE DE L'INFLUENCE EN MATIÈRE DE BONNE PRATIQUE ENVIRONNEMENTALE VIA LES BLOGS, LES MAILS ET LES RÉUNIONS 5 À 7

Nos clients s'intéressent de plus en plus à l'environnement.

Dans le cadre de nos accompagnements, nous mettons à leur disposition des informations via nos blogs et newsletters. Nous réalisons également des réunions sur l'évolution des réglementations environnementales, ainsi que des formations à l'obtention de certificats et labels,...

Près de **3000** accompagnements.



Siège social

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

Direction du groupe

500 rue Léon Foucault
45140 Saint-Jean-de-la-Ruelle
Tél. 02 38 22 37 70
alliance@cerfrance.fr

www.alliancecentre.fr

