

3^{ème} édition

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise Rapport 2016-2017



“Histoires vraies”




CERFRANCE
ALLIANCE CENTRE
Expertise comptable et Accompagnement



•

Sommaire

•

Page 2 Message du Président et du Directeur Général

Page 3 | Chiffres clés

Page 4 Engagements

Page 5 Indicateurs

Page 6 Engagement 1- Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économique sur notre territoire

Page 14 Engagement 2 - Bâtir une relation de confiance avec nos clients dans le respect des pratiques de notre profession

Page 20 Engagement 3- Favoriser le développement et le bien-être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle – vie professionnelle

Page 30 Engagement 4 - Diminuer la consommation de ressources fossiles

Message du Président et du Directeur Général

Une 3^{ème} édition comme une série de Rendez-Vous.

Aussi sûr que cette 3^{ème} édition est un beau Rendez-Vous dans notre agenda, il s'agit également de continuer à apporter les preuves concrètes des 4 engagements pris par Cerfrance Alliance Centre dans sa démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

Nous en témoignons, plus que jamais au-delà des intentions, les parties prenantes avec qui nous interagissons sont de plus en plus sensibles aux rencontres, aux dialogues et aux actions qui incluent simultanément toutes les dimensions du progrès : économique, social et environnemental.

Soucieux de fixer notre cadre pour mieux évaluer et communiquer nos progrès, nous nous sommes inscrits depuis le début de l'année 2016 dans une démarche ISO 26000, un référentiel exigeant et reconnu qui nous a permis d'identifier nos points de fierté et des pistes de progrès que nous avons suivies.

Convaincus que les démarches collaboratives en réseau sont les sources de progrès d'aujourd'hui et les plus prometteuses pour demain, nous nous sommes appliqués ces principes en impliquant nos administrateurs, nos adhérents clients et nos collaborateurs. La formulation très participative de notre projet stratégique avec l'ensemble de nos parties prenantes illustre ces convictions.

Ainsi, nous avons souhaité donner la parole à nos collaborateurs pour la rédaction de ce rapport, plus de 200 d'entre eux y ont directement contribué et nous avons retenu quelques **“*verbatim*”**. Nous les remercions, car les témoignages qu'ils apportent et que nous vous laissons découvrir, reprennent les actions de fond récurrentes que nous menons sur le long terme. Ils intègrent, également, les initiatives prises spontanément et qui leur tiennent à cœur de partager. Ce rapport est le bilan de ces participations, elles s'enrichissent les unes des autres, pour former autant de Rendez-Vous que de pages.

Nous sommes fiers de les mettre en valeur, telle une toile où l'assemblage des couleurs donne à s'enthousiasmer. Ces contributions renforcent notre singularité pour accompagner avec innovation et audace, la dynamique de développement de nos territoires, pour lesquels nous mobilisons nos forces vives et nos compétences.

Nous vous souhaitons une très bonne lecture.

“ 15h00, un email de la Direction dans ma messagerie « Tous rédacteurs ». Tiens, on me demande mon avis ? Et bien pourquoi pas... ”

Cerfrance Alliance Centre

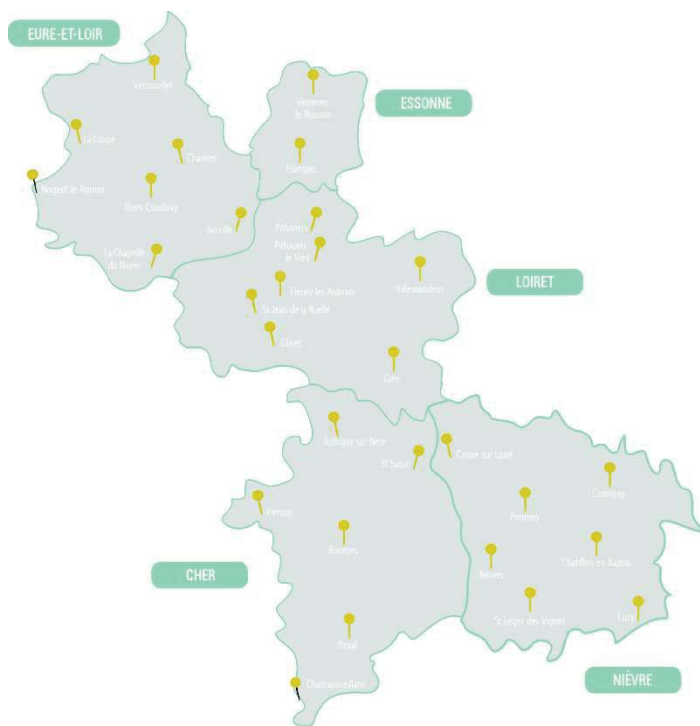
“ J'identifie mon entreprise ”

Au service du développement des Hommes et des Territoires

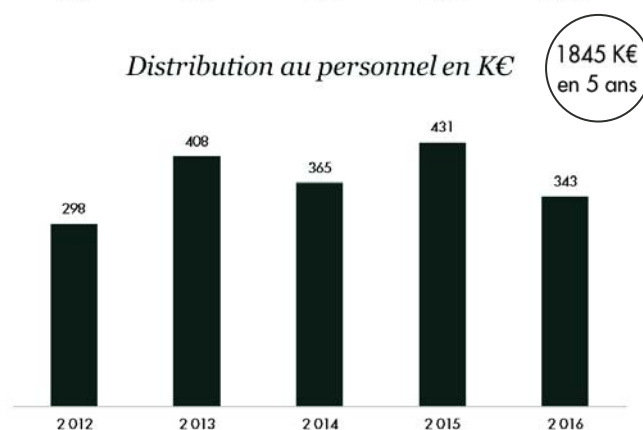
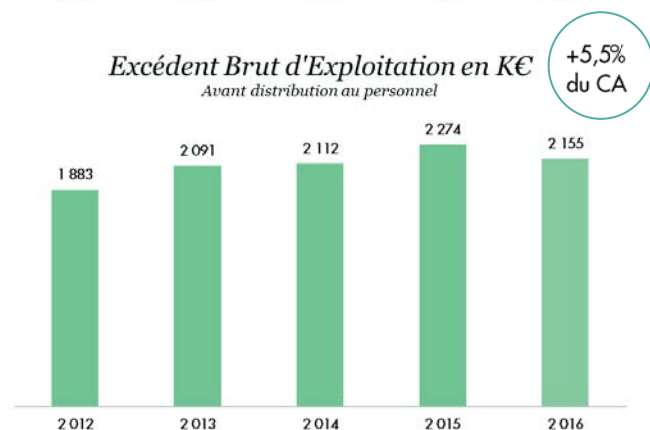
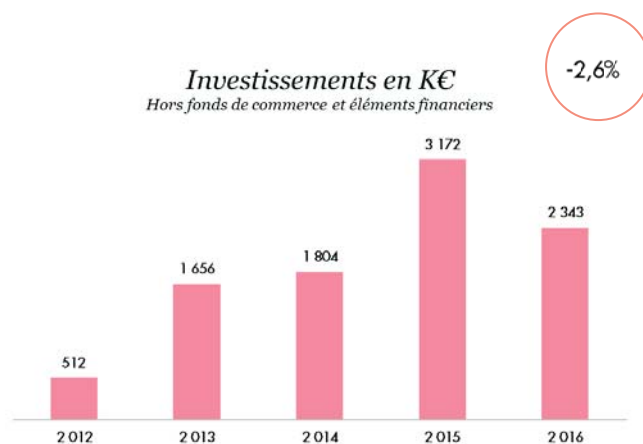
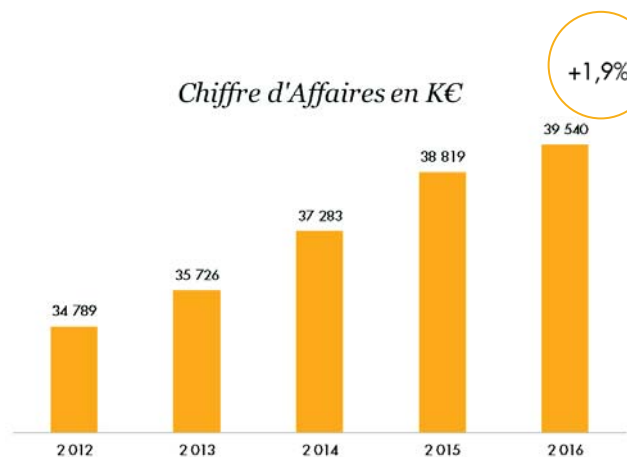
Créé il y a plus de 60 ans par des chefs d'entreprise pour répondre à leurs besoins d'accompagnement en gestion.

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.



Les Chiffres Clés



Nos Engagements

“ Dans ce questionnaire on me pose 4 questions, elles ont toutes le même format : Quels sont, selon vous, les événements internes et externes, les choses de notre quotidien, qui illustrent la contribution de Cerfrance Alliance Centre à...

”

... Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économique sur notre territoire
(Engagement n°1)

...Bâtir une relation de confiance avec nos clients dans le respect des pratiques de notre profession
(Engagement n°2)

...Favoriser le développement et le bien-être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle – vie professionnelle
(Engagement n°3)

...Diminuer la consommation de ressources fossiles
(Engagement n°4)

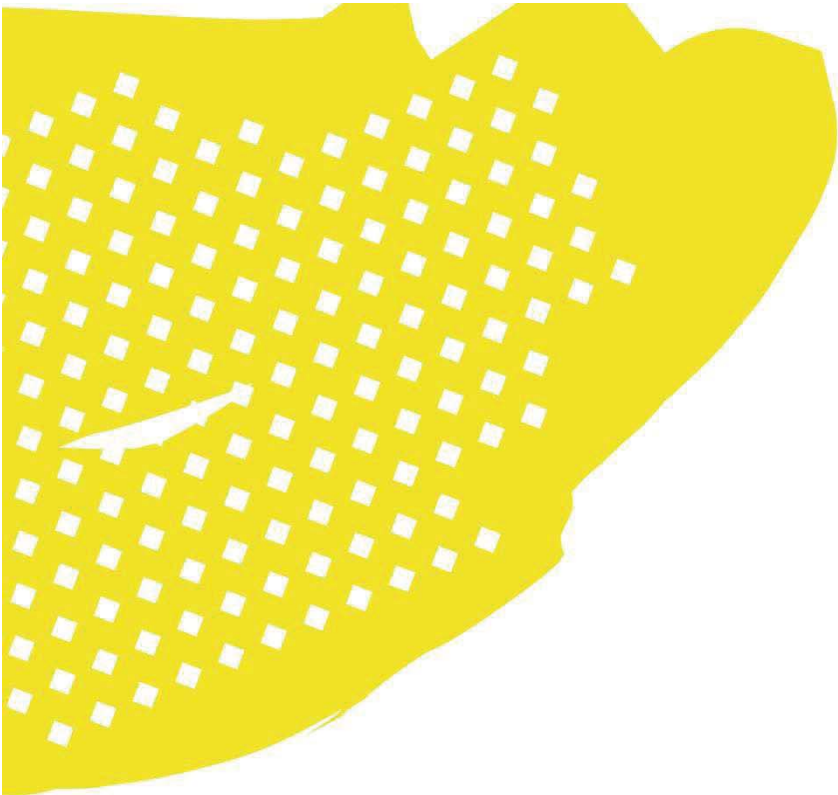
Indicateurs

Favoriser la dynamique et la diversification en matière d'activités économiques sur notre territoire		
Taux de longévité des créateurs Artisans, Commerçants et profession de Services (ACS) accompagnés	%	73 % des créateurs ACS accompagnés par Cerfrance Alliance Centre sont toujours en activité après 3 ans
Nombre de missions de transmissions de patrimoine professionnel réalisées	Nombre	295 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	%	83% des clients sont satisfaits des prestations fournies par Cerfrance Alliance Centre
Nombre de litiges portés devant l'Ordre des Experts Comptables	Nombre	2 litiges portés devant l'Ordre des Experts Comptables

Favoriser le développement et le bien-être des collaborateurs au travail et leur équilibre vie personnelle – vie professionnelle		
Taux de micro-absentéisme	%	0,19% total des absences
Taux de fidélisation des collaborateurs de la Direction du Conseil	%	90,55% 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	%	94% des collaborateurs de la Direction du Réseau et du Développement sont toujours présents 15 mois après leur embauche

Diminuer la consommation de ressources fossiles		
Niveau d'émission de Gaz à Effet de Serre (GES)	Tonnes équivalent CO ²	375 tonnes équivalent CO ²
Kilomètres parcourus (IK et véhicules de société)	Nombre de kilomètres	2 217 875 kms contre 2 222 189 kms en 2015



Engagement n°1



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



Soutenir les initiatives de créations et d'innovations

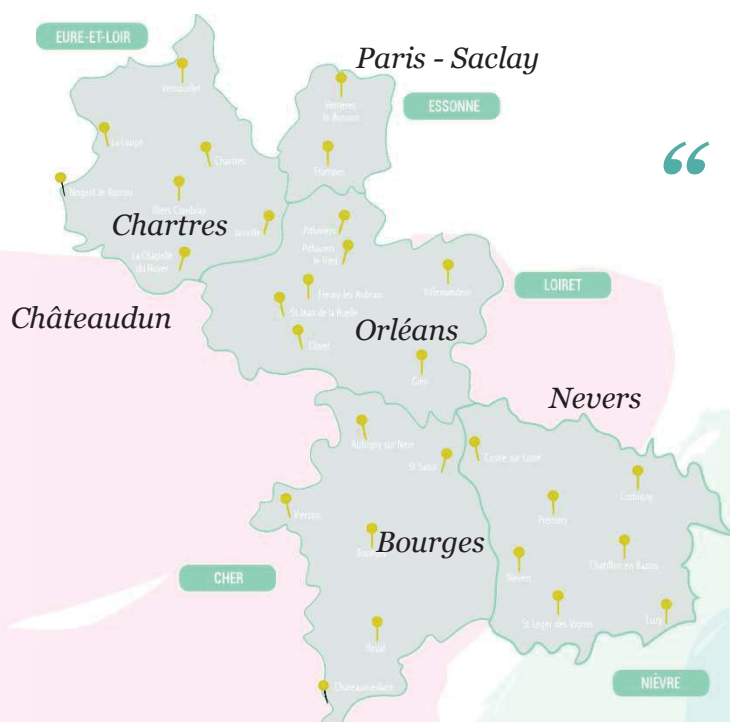
Offres Créateurs et Jeunes Agriculteurs

Les 3 premières années d'activité d'une entreprise sont majeures pour en assurer la réussite. Les offres dédiées aux Créateurs et aux Jeunes Agriculteurs permettent aux chefs d'entreprise de bénéficier d'un accompagnement personnalisé en amont de la création, puis d'un suivi permanent adapté tout au long des 5 premières années.

Cet appui contribue à pérenniser l'entreprise : ainsi, le taux de survie des entreprises clientes de Cerfrance Alliance Centre est de 73% après 3 ans d'activité (supérieur à la moyenne nationale).

179 Créateurs et 59 Jeunes Agriculteurs ont bénéficié de cette offre.

Présence dans les pôles d'innovation



Implication dans les parcours de création

Cerfrance Alliance Centre met ses compétences au service de la formation des futurs entrepreneurs. Nos spécialistes interviennent dans les programmes de formation des élèves sur l'ensemble du territoire de l'Alliance auprès d'établissements publics ou privés, ou encore d'organismes consulaires :

- 18 : CFPPA de Bouges
- 28 : Lycée de Nermont et Lycée de La Saussaye, MFR Beaumont,
- 45 : Lycée agricole du Chesnoy
- 58 : Lycée Agricole de Challuy et Lycée agricole de Château Chinon

Les domaines d'intervention sont variés puisqu'ils se dispensent dans des matières comme la gestion d'entreprise en passant par les prix objectifs, la commercialisation, l'installation, la réforme de la PAC, la santé-sécurité.

Nous intervenons, aussi, en formation auprès des jeunes entrepreneurs dans le cadre de leur préparation à l'installation.

“ Je suis fière que mon entreprise aide les nouveaux entrepreneurs à créer leur entreprise et à les faire perdurer dans un environnement économique difficile et une grande complexité administrative ”

Accompagner les Projets d'entreprise dans toute leur diversité

Les projets

A travers nos accompagnements, nous contribuons au déploiement des projets portés par nos clients : projets de diversification, de développement, de mise en commun de moyens, de création ou de reprise d'activité, de management, de transmission ou encore d'organisation du patrimoine... 4145 projets ont ainsi été accompagnés.

FranceAgriMer

Cerfrance Alliance Centre réalise des audits de caves auprès de viticulteurs

Ce dispositif, mis en œuvre par FranceAgriMer, leur permet de bénéficier d'un diagnostic et d'une aide à la décision stratégique financés par FranceAgriMer et la Région Centre Val de Loire, dans le cadre de CAP Filière viticulture 2014/2018.

Les principaux objectifs du diagnostic :

- Prendre des décisions à forts enjeux en cohérence avec des orientations stratégiques clairement définies.
- Trouver des leviers d'amélioration de la performance et de la rentabilité de l'entreprise.
- Réaliser ce diagnostic avec l'aide d'un regard extérieur.

Trois intervenants sont référencés chez Cerfrance Alliance Centre pour réaliser ces diagnostics avec une approche multi compétences.

Pivot de la relation d'affaires

Conséquence de notre offre multi-services, nos clients ont en moyenne 5 interlocuteurs. Le Pivot de la Relation d'Affaires (PRA) coordonne l'ensemble des relations. Il a également le souci du bon déroulement des missions et de la satisfaction des clients.

Il est en permanence à l'écoute des attentes des clients. Aujourd'hui, 100% des clients bénéficient de cet interlocuteur privilégié.

“

La contribution à la dynamique économique est une affaire de tous les jours, notre force réside en notre proximité géographique et notre disponibilité. L'étude d'un projet pour un porteur doit être le plus rapide et la plus construite pour permettre son développement.

”

Promouvoir l'usage des nouvelles technologies

Echanges de Données Informatisés (EDI)

Cerfrance Alliance Centre a démarré il y a maintenant 3 ans un projet de réorganisation complète de son système d'information, en repensant son architecture en mode traitement de données.

L'objectif principal était de pouvoir collecter automatiquement les données nécessaires à la réalisation des services que nous proposons à nos clients (facture d'achat, relevés bancaires, factures de ventes, données techniques etc...).

Pour cela nous sommes en cours de déploiement de différentes technologies en lien avec les partenaires de nos clients :

- L'EDI (Echange de Données Informatisées) permet la récupération automatique des informations de facturations auprès des principaux fournisseurs de nos clients. A ce titre, nous avons mis en place 10 partenariats d'échange de données depuis 2015, plus de 5000 clients ont déjà signé leurs conventions pour dématérialiser ces envois.
- Les webfacteurs : nous avons déployé plus de 150 collecteurs de factures électroniques vers les principaux fournisseurs. Cela permet un vrai gain de temps pour nos clients et représente aussi une réelle sécurité de traitement de l'information.

Equiper nos clients en NTIC

Pour faire évoluer le système d'information de nos clients, répondre aux enjeux d'une économie de plus en plus numérique et satisfaire à de plus en plus d'exigences réglementaires (ex. normes sur les logiciels de caisse), nous mettons à leur disposition une offre en 3 volets :

- Matériels : ordinateurs, serveurs sécurisés...
- Logiciels et services : Logiciels comptable et paie CEGID, Logiciel de gestion parcellaire Farméo, Espace de Stockage Sécurisé, logiciels de gestion commerciale...
- Accompagnement à l'utilisation des différents équipements par notre équipe de techniciens informatiques.

3312 clients ont été équipés.

Réseaux Sociaux

Nous utilisons les réseaux sociaux pour faire connaître nos engagements RSE et les actions que nous menons quotidiennement. L'objectif est de favoriser les contacts et les échanges avec nos clients, collaborateurs, partenaires, prospects et les talents.

Pour améliorer notre visibilité auprès de toutes les parties prenantes, nous sommes présents sur Twitter, Facebook et LinkedIn.

1206 publications Facebook, Twitter et LinkedIn

907 followers sur twitter

2699 abonnés sur LinkedIn en 7 mois

486 fans su Facebook

“ Notre image de tiers de confiance nous permet d'accompagner nos clients et de leur proposer des outils d'aide à la transition digitale ”

Le DSI de l'année

Lors de la 18^{ème} Cérémonie des «DSI de l'année» organisée par IT for Business, référence des magazines pour décideurs dans l'analyse et le support à la transformation digitale des entreprises, au Pavillon Gabriel à Paris, a été remis à Bertrand Blond, notre Directeur des Systèmes d'Informations le prix de "DSI de l'année" dans la catégorie Big Data.

Cette récompense met en avant son travail et celui de toute son équipe dans le domaine du traitement des données au service de notre stratégie de service à nos adhérents clients: de leur captation, en passant par leur exploitation et leur valorisation.

Des services sont développés dans le cadre d'une cellule Recherche et Développement au sein de la DSI, qui font appel à des personnes aux profils très nouveaux comme des Data Scientists.

LE DSI DE L'ANNEE



Organiser des manifestations au plus près des parties prenantes

Manifestations Cerfrance Alliance Centre

Particulièrement attendus cette année, notamment par les instances institutionnelles et politiques, nos Observatoires économiques et financiers des entreprises intègrent des projections sur l'évolution économique de nos territoires.

Nos réunions de restitution des Observatoires agricoles du secteur ont rassemblé 1000 personnes dont 150 institutionnels et 850 clients.

Des présentations ont été proposées également aux collaborateurs de l'entreprise sous forme de visio-conférence départementale.

Un Observatoire pour le secteur viticole a été réalisé pour la première fois à destination des acteurs de la profession. Il a rencontré un vif succès avec une trentaine de participants.

Au-delà des Observatoires, nous avons initié 59 réunions d'informations auprès de nos clients sur des thématiques économiques, sociales, fiscales, juridiques, QHSE, ...

Manifestations en partenariat

Par notre présence sur le territoire, nous participons à de nombreuses manifestations organisées par nos partenaires : salons, comices, foires, ...

Nous avons été présents lors de 39 opérations dont 3 d'ampleur nationale voire internationale : 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.

Les Artisanales de Chartres est un salon national qui déplace près de 90.000 visiteurs, permet

aux artisans, dont de nombreux clients Cerfrance Alliance Centre, de présenter leurs talents et savoir-faire.

Innovagri, cet événement national pour l'agriculture, qui se déroule tous les 2 ans dans le Loiret, a lieu sur 160 hectares. Il rassemble 237 exposants français et étrangers et fait venir plus de 30 000 visiteurs férus d'innovations techniques et de matériel. Cerfrance Alliance Centre y était présent avec 12 personnes : membres du conseil d'administration et conseillers.

“ *Nous sommes à l'écoute des actualités et transmettons les informations aux clients. C'est une forte valeur ajoutée* ”

Manifestations à destination des Talents

Etre acteur de la dynamique des territoires pour Cerfrance Alliance Centre, c'est aussi être au cœur des manifestations destinées aux talents. Cerfrance Alliance Centre était une nouvelle fois partenaire du salon "2000 emplois 2000 sourires", rendez-vous incontournable en région Centre-Val-de-Loire, qui se déroule chaque année à Orléans. Plus de 3000 jeunes ont pu y rencontrer des professionnels sur leur stand, déposer des CV et participer à des entretiens de découverte.

300 CV nous ont été transmis et nous avons réalisé plus de 200 rencontres

Outre cette opération nous avons participé à 32 manifestations auprès des talents

On parle de nous

Plus de 33 articles de presse...

Etre acteur du dynamisme des territoires

Gestion de la crise agricole

Les intempéries du début de l'année 2016 ont eu des conséquences sur les récoltes, avec des incidences sur l'élevage. Tous les pans de l'agriculture ont été particulièrement touchés sur nos territoires. Cerfrance Alliance Centre s'est fortement mobilisé.

Nous avons été au cœur des OPA (Organisations Professionnelles Agricoles) avec la participation des administrateurs et collaborateurs à toutes les réunions de crise qui se sont tenues.

Avec un accompagnement au cas par cas des clients par :

- Des courriers d'information,
- Des formations spécifiques des collaborateurs
- L'avancement de la comptabilité pour les clients en difficulté
- L'anticipation de la production des références et diffusion auprès des Organisations Professionnelles Agricoles

Les clients les plus en difficulté ont fait l'objet d'actions spécifiques :

- 1 900 ont été appelés dans les plus brefs délais
- 700 rencontres ont été anticipées
- 50 accompagnements complémentaires personnalisés ont été réalisés

Pour mettre en place ce dispositif, nous avons dégagé plus de 6000 heures non facturées de prestations d'accompagnement en direction de nos clients. De plus, nous n'avons pas appliqué d'augmentation sur l'augmentation de nos prestations comptables.

Maillage territorial et fournisseurs locaux

Nous nous positionnons comme un acteur responsable du développement local, en respectant les fournisseurs.

Nous référençons des prestataires locaux sur sites, y compris pour les nouvelles constructions.

Le critère de proximité est prépondérant dans le choix des fournisseurs.

Le délai de paiement est de 30 jours après réception des marchandises ou exécution des services. Les règlements sont effectués chaque semaine.

Nous avons appliqué cette politique en particulier pour la construction et la rénovation de nos bâtiments.



“

La contribution à la dynamique économique locale est une affaire de tous les jours, notre force réside en notre proximité géographique et notre disponibilité.

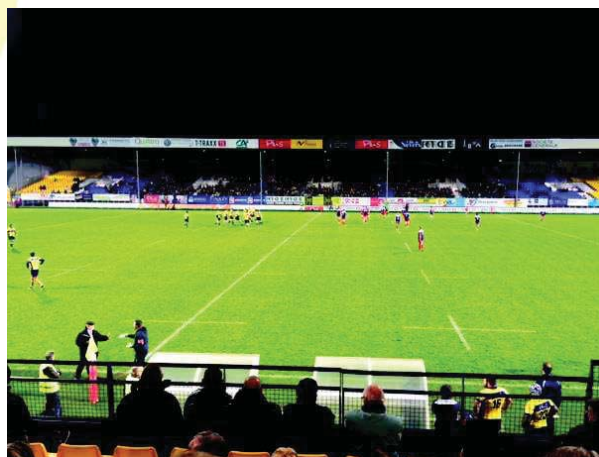
”

Sponsorings sportifs

Notre ancrage territorial se traduit également par le sponsoring sportif de haut niveau :

- Tango Bourges Basket (18)
- J3 Amilly Judo Jujitsu (45)
- USON Nevers rugby (58)
- Saran hand-ball (45)
- Trail nocturne de Chartres, triathlon de Chartres et trail du « Temps perdu » Illiers Combray (28)

Nous développons cette politique par la recherche de nouveaux partenariats sportifs, en phase avec nos valeurs

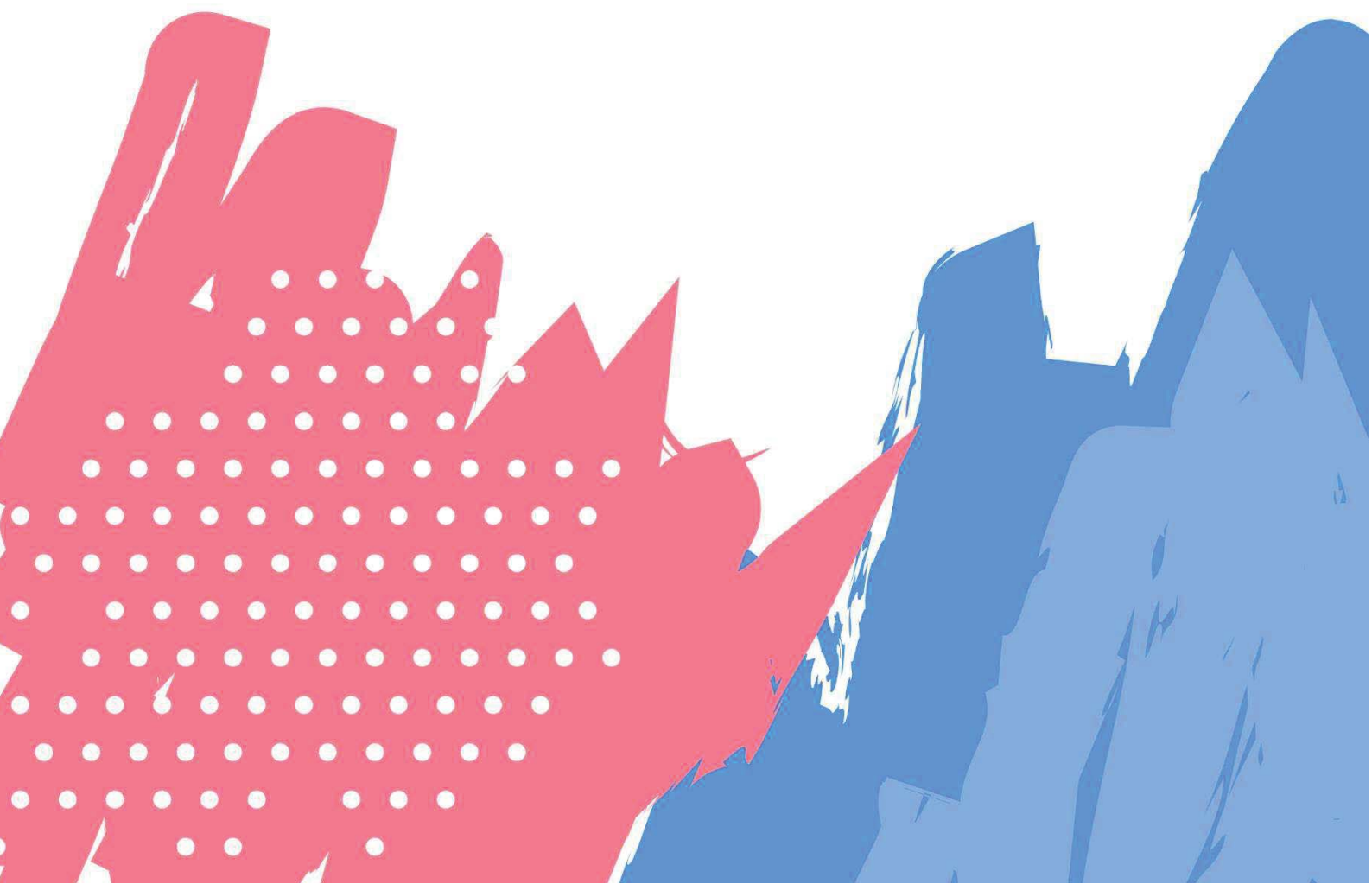




Engagement n°2



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



Nos clients !

“

Je suis fier des sourires de nos clients lorsqu'ils nous font part de leur satisfaction, qu'ils nous recommandent, c'est la plus belle des récompenses

”

Enquête 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.

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.

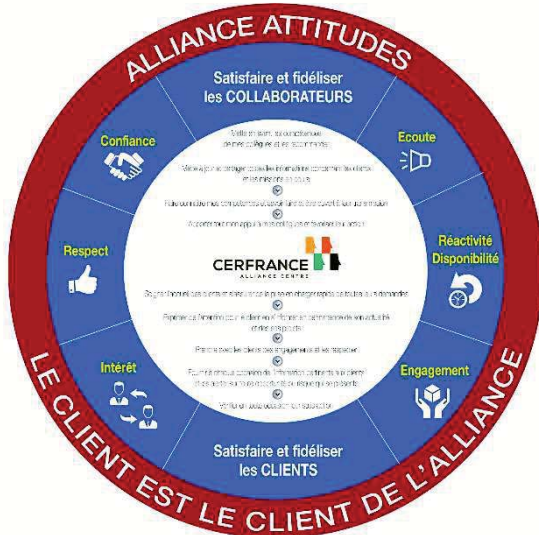
L'excellente performance sur ce critère a permis de bonifier le montant redistribué.

84 % des clients sont prêts à nous recommander.



Comportements et attitudes attendues

Alliance Attitudes



Postures d'accompagnement

Des focus clients ont été organisés pour approfondir leurs besoins d'accompagnement. Au-delà des besoins « techniques » et de conduite de projets, les clients ont exprimé des attentes encore plus engageantes de notre part dans nos postures vis-à-vis d'eux.

Notre devoir de conseil nous oblige à informer et à mettre en garde, avec professionnalisme, sans complaisance mais également à challenger le client et à faire preuve de réactivité.

Ces postures d'accompagnement enrichissent nos Alliance Attitudes et sont portées par tous nos collaborateurs.

Savoir-être des salariés

- Le sens de la satisfaction des clients
- L'écoute, l'engagement, la réactivité et la disponibilité
- La présence dans les moments difficiles

- Le souci de la pérennité des entreprises de nos clients
- La relation humaine et non industrialisée
- La transparence
- La conscience professionnelle

Respect de nos engagements

Après avoir écouté nos clients nous avons mis en place une nouvelle offre programmant, au minimum, deux rencontres d'une demi-journée par an avec eux. Ces réunions sont consacrées à l'analyse des résultats comptables et fiscaux, et au pilotage, d'aujourd'hui et de demain, de leur entreprise.

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

La GRC : un outil de la gestion et de la relation au quotidien

Notre positionnement d'accompagnement du client a révélé le besoin de s'équiper d'un outil unique ouvert à tous les collaborateurs dédié à la Gestion de la Relation Client (GRC).

L'objectif est de disposer des informations concernant chaque client pour permettre une bonne communication entre tous les intervenants et ainsi concourir à la satisfaction du client. Tous les contacts entre Cerfrance Alliance Centre et le client sont suivis et mis à disposition dans cet outil.

Relations de confiance au quotidien

“ *L'application de Gestion de la Relation de la Clientèle (GRC) est un outil du respect des engagements et de la relation au quotidien* ”

Une diversité de réponses adaptées en fonction de l'évolution de l'environnement socio-économique

Réponses aux sollicitations des clients dans la gestion courante de leur activité

3h18 : c'est le temps supplémentaire par jour qu'il faudrait en moyenne aux dirigeants de TPE-PME pour accomplir l'ensemble de leurs missions.

Pour faire face à ce besoin, Cerfrance Alliance Centre propose un appui administratif structuré autour des 8 fonctions de l'entreprise pour dégager du temps au dirigeant, en favorisant l'adoption des technologies digitales pour la gestion de son entreprise.

Nous proposons de lui libérer du temps sur des tâches qu'il considère à faible valeur ajoutée, mais qui vont lui permettre d'améliorer sa trésorerie (facturation, relances clients), de fluidifier le fonctionnement de son entreprise au quotidien et de se consacrer au développement de son activité. Le professionnalisme de nos équipes et nos outils digitaux lui permettent de gagner en souplesse, en réactivité et en mobilité.

L'offre a été lancée fin 2016. Les premiers clients sont aux rendez-vous.

Actualités urgentes

Quand il y a une actualité importante pour nos clients, nous déployons l'ensemble de nos moyens de communication : mail, courrier, réseaux sociaux, d'autre part la plateforme de relations clients au sein de laquelle 3 chargées de relations clients, s'approprient les sujets pour échanger en direct avec les clients concernés et s'assurer de leur bonne compréhension. 5057 échanges téléphoniques ont eu lieu.

De plus, en cas de contrôles inopinés sur des sujets sociaux, fiscaux ou environnementaux chez nos clients nous missionnons un spécialiste dans le délai requis, 182 missions d'assistances contrôle ont été réalisées.



Accompagnement des projets sur les territoires

Quel que soit le type de projet que portent nos clients : diversification, développement, mise en commun de moyens, création ou de reprise d'activité, transmission ou encore organisation du patrimoine. Il sait qu'il trouvera au sein de Cerfrance Alliance Centre les compétences nécessaires.

“ *Nous accompagnons nos clients dans leurs projets de vie et d'entreprise : c'est une belle preuve de confiance* ”

Nous avons créé des groupes de conseillers présents sur l'ensemble du territoire et garantissant des compétences pluridisciplinaires. Ces groupes, dits "Practices" se réunissent 4 fois par an pour échanger sur la méthodologie ou la technique à adopter sur des projets complexes.

30 personnes participent aux groupes Practices
Près de 4145 projets ont été accompagnés

Normes professionnelles et respect de la déontologie de la profession

Indépendance du conseil

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

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

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) détaille les missions, les processus et l'organisation de l'entreprise, ainsi que les missions des responsables.

Cerfrance Alliance Centre certifié ISO 9001 depuis 2007 a choisi de garder les principes de la certification ISO 9001.

Cerfrance Alliance Centre est également évalué CAP ISO 26000 dans toutes les instances et plus particulièrement dans les revues de processus et les revues de 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 risques interne examine les risques en cours et détermine les actions préventives à mener :

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

“ *Notre offre de service, nos méthodes et nos postures structurées nous permettent d'accompagner nos clients à progresser dans leur fonction de chef d'entreprise* ”

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 participants aux activités comptables et conseil ont été formés en 2013.

87 collaborateurs ont été formés dans le parcours formation comptabilité.

Un rappel régulier à l'ensemble des collaborateurs des filières comptables et conseils est réalisé lors des réunions techniques. Le sujet fera l'objet en 2017 d'un audit qualité



Engagement n°3

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

XXXXXXXXXX

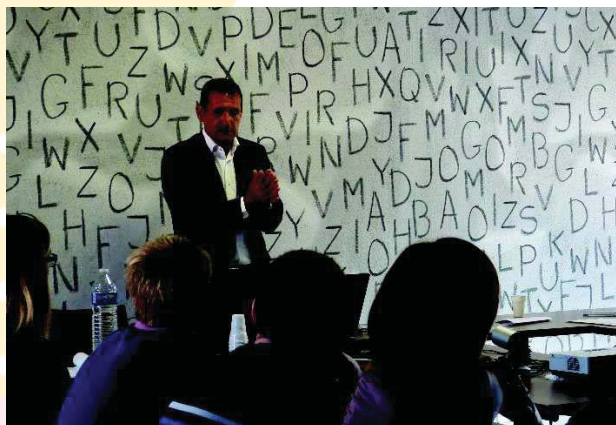


Favoriser l'intégration et le développement des compétences tout au long de la vie professionnelle des collaborateurs

JANE et parcours d'intégration

Tous les nouveaux collaborateurs rejoignant l'entreprise bénéficient d'un parcours d'intégration personnalisé et d'une journée spécifique : la « Journée d'Accueil des Nouveaux Embauchés » (JANE). Cette journée animée par le Directeur Général et tous les membres du Comité de Direction permet au nouvel embauché de connaître la stratégie de l'entreprise, son organisation et d'exprimer son ressenti sur son intégration.

Un rapport d'étonnement est prévu durant la journée d'accueil et un entretien avec le service RH, à la suite de cette journée, pour mesurer la satisfaction du collaborateur. Une lettre d'information de cette journée avec les verbatims de ces rapports d'étonnement est adressée à l'ensemble du personnel en toute transparence, ce qui permet également de diffuser le ressenti positif des collaborateurs qui nous rejoignent à l'égard de notre entreprise par rapport à leur expérience passée.



Dès le jour d'embauche, des points réguliers avec le manager sont programmés dans le but d'évaluer les acquis, de répondre aux

interrogations du collaborateur.

77 collaborateurs recrutés ont bénéficiés de ce parcours.

100% des collaborateurs ont un parcours d'intégration

97% de satisfaction des nouveaux collaborateurs sur la journée JANE

Apprentis et stagiaires

L'entreprise favorise l'insertion des jeunes dans le milieu professionnel en proposant des postes d'apprentis et de stagiaires dans les métiers de la comptabilité et de l'accompagnement. Nous sommes convaincus que l'apprentissage et les contrats de professionnalisation sont un axe de développement essentiel de l'emploi.

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

11 apprentis et 3 contrats de professionnalisation ont été embauchés.

42 stagiaires ont été accueillis.

Actualisation permanente des connaissances, flashinfos et webinaires

Cerfrance Alliance Centre organise la diffusion de l'information technique à l'ensemble de ses collaborateurs.

Chaque année, 4 réunions d'information sont programmées pour partager 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).

8 Flash-formations techniques en visio-conférence d'une demi-heure avec un référent technique ont été suivies par les collaborateurs.

600 collaborateurs disposent de la même information au même moment

200 collaborateurs participent à chacune des formations flash proposées.

Plan de formation et Digital Learning : les collaborateurs sont acteurs de leur formation

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 mis en place dès 2015. L'évolution des besoins des clients et des offres de service nécessitent une adaptation permanente des compétences des collaborateurs.

L'entreprise met à disposition des collaborateurs un référentiel de formations et s'est dotée d'outils de formation digitale (Digital Learning) qui permettent non seulement de faire évoluer et d'étoffer le schéma classique de la formation mais également d'enrichir continuellement l'offre de formation et de repenser les méthodes pédagogiques actuelles.

Les 15 premiers supports de formation digitale ont été réalisés et sont déployés progressivement auprès des collaborateurs.

1788 jours de formation soit plus de 3 jours en moyenne par collaborateur par an.

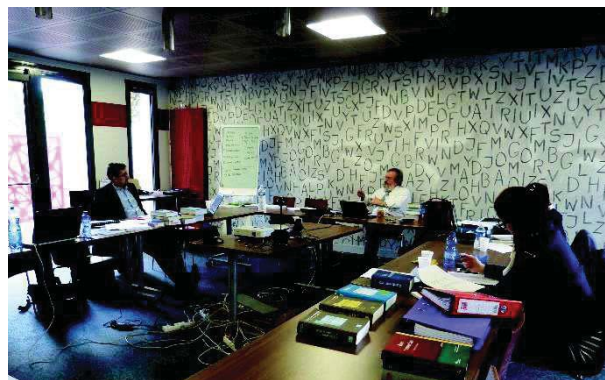
Tous les collaborateurs ont suivi au moins une formation en 1 an.

Les Ecoles internes

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 de l'expertise comptable en septembre 2011.

Nous y accompagnons nos collaborateurs à la préparation aux diplômes DCG¹, DSCG² et DEC³. Nous participons ainsi à renforcer l'image de l'Expertise-Comptable auprès des jeunes et contribuons aux actions engagées dans ce sens par l'Ordre des Experts-Comptables. Près de 40 collaborateurs d'Alliance Centre (soit environ 10% de l'effectif de la filière Expertise Comptable) suivent un des parcours de cette école :

- 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



Face à ce succès nous avons déployé des écoles internes de la Paie et du Conseil.

Ecole du Conseil : 2 collaborateurs diplômés en prévoyance et patrimoine

35 conseillers formés pour 35 conseillers arrivés

¹ DCG : Diplôme de comptabilité et gestion

² DSCG : Diplôme supérieur de comptabilité et gestion

³ DEC: Diplôme d'expertise-comptable

Plan handicap

Engager des actions pour mettre en place la politique handicap dans l'entreprise et favoriser l'intégration ou le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap

Notre groupe projet « handicap » suit le plan d'action élaboré dès 2014 :

- Communication faite 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
- Réalisation des diagnostics accessibilité de l'ensemble des sites et élaboration des agendas d'accessibilité programmés pour accueillir au mieux collaborateurs et clients, en conformité avec la réglementation

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.

1 agenda d'accessibilité a été validé en préfecture.

“

Je sais chaque demande en matière de santé et confort est prise en compte et étudiée

”

Evolution des compétences et passerelles métiers

Le référentiel de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) a été refondu de manière à adapter l'évolution des compétences et à sécuriser les collaborateurs en leur donnant de la visibilité et de la perspective en leur permettant de devenir acteurs de leur parcours.

En parallèle, le parcours de formation métiers a été adapté à la nouvelle GPEC mettant en évidence les formations à suivre par un collaborateur pour évoluer dans son métier et en simplifiant les passerelles entre les différentes activités de l'entreprise.

11 métiers différents dans les domaines du conseil et de la comptabilité sont dans le nouveau référentiel.

Management de proximité et bien être en agence

Savoir être et savoir-faire des managers

Depuis 2013, tous les managers suivent la formation "Management de proximité". L'objectif de cette formation est de doter les managers d'une formation pratique, concrète, fondée sur 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, points mensuels, Alliance Attitudes, analyse des profils ... Elle est complétée par une formation annuelle animée par la Direction des Ressources Humaines qui permet d'actualiser les connaissances, notamment réglementaires et d'améliorer les pratiques au quotidien.

Les managers des services comptables et paie ont adopté une démarche d'amélioration innovante « le Lean Management », qui met au cœur le collectif, la proximité et la solidarité. Cette méthode contribue à l'amélioration des délais de production et de livraison de résultats utiles à nos clients, qu'ils soient économiques, comptables ou fiscaux.

Par ces nouveaux savoir-faire, le taux de satisfaction concernant le "management" exprimé par les collaborateurs lors de la dernière enquête « baromètre social », est passé de 69 % à 79 % soit 10 points de progression en 3 ans

253 jours de formation de ce type ont été dispensés auprès des managers.

“ Pour moi, la ligne managériale est à n'en pas douter la clé de voute du bien être chez Cerfrance Alliance Centre ”

Rites et rythmes

Les informations stratégiques, opérationnelles et techniques ont vocation à être diffusées sur les 30 sites de l'entreprise à tous les collaborateurs.

En parallèle de ces diffusions d'informations, l'année est rythmée par des étapes de management :

- définition des objectifs
- planification d'actions interservices nommées co-objectivation
- points mensuels, entretiens annuels et professionnels
- revues de processus et revues de direction

Un calendrier établi au début de chaque année structure l'ensemble de ces instances.

22 comités de direction

4 comités de management rassemblant 90 personnes

11 comités de pilotage

2 revues de direction

1 point mensuel, 1 entretien annuel et 1 entretien professionnel pour 100% des collaborateurs.

Accessibilité de la Direction

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 douzaine de réunions organisées sur les sites principaux de tous les territoires de l'entreprise.

A cette occasion, il présente une première analyse de 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 les collaborateurs sur tous

les sujets qu'ils souhaitent aborder. Ces réunions illustrent largement l'importance accordée par l'entreprise à la communication et la compréhension du sens des décisions dans un climat de dialogue ouvert et confiant. Il participe également à 2 comités de pilotage des services de production et anime les 4 Comités de management.

Les collaborateurs sont également invités à s'exprimer volontairement dans différentes enquêtes qui leur sont proposées, comme le baromètre social et le projet stratégique en 2015, ainsi que la rédaction de ce rapport RSE.

Au-delà des réunions et échanges, la Direction générale communique l'avancement des projets et les données économiques à l'ensemble des collaborateurs par le biais du fil'info de la Direction, diffusé trimestriellement.

Tous les échanges avec les Instances Représentatives du Personnel, notamment le comité d'entreprise, font l'objet de comptes rendus accessibles par l'ensemble des collaborateurs via la GED.

Compétences et relations humaines locales en proximité

Le bien-être au travail et la prévention des risques professionnels au sein des sites sont assurés de diverses manières. Au quotidien la convivialité est primordiale. Elle est portée par les collaborateurs eux-mêmes qui profitent des pauses ou occasions (Noël, anniversaire, ...) pour échanger dans la bonne humeur mais également pour écouter ceux qui vivraient des situations difficiles, qu'elles soient personnelles ou professionnelles.

La Direction a engagé une démarche pro-active et volontaire pour former des personnels aptes à prévenir les risques et à intervenir en cas d'accident ou d'incident sur un site :

- 103 personnes ont été formées en tant que Sauveteurs Secouristes du Travail

- 248 personnes ont été formées à l'évacuation et à la manipulation d'extincteurs
- 47 personnes ont été formées " Habilitation Electrique"
- Tous les Relais Bâtiments (30 personnes) participent annuellement à la mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP). Ainsi, ils sont les interlocuteurs privilégiés de la DRH pour signaler des situations dangereuses à corriger. Ils sont compétents pour relayer les messages de prévention adressés par la référente sécurité de l'entreprise.
- 5 messages santé-sécurité ont été formulés sur site ou directement auprès des collaborateurs

Qualité du matériel et des équipements

Les rénovations réalisées intègrent les salles de réunions, les salles de pauses, les accueils, le mobilier. Elles contribuent à l'amélioration de la qualité d'accueil de nos clients et des conditions de travail de nos collaborateurs.

Journée 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 2016 était : « Réussite collective ». En ouverture, Virginie GUYOT, pilote de chasse de l'armée française et première femme à intégrer la Patrouille de France avant d'en assurer ensuite le lead, nous a fourni les clés de la réussite collective. Le Directeur Général a ensuite fait le bilan de l'année écoulée et tracé les perspectives pour l'année à venir.

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

600 collaborateurs ont participé à cette journée.

Travail avec les IRP

Organisation du temps de travail

Le préambule de l'Accord d'entreprise de juin 2008 précise "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 une large souplesse dans la planification du temps de travail dans l'intérêt des parties.

91 % des collaborateurs se disent satisfaits de leur degré d'autonomie.

“ *Le fait de ne pas pointer, de ne pas avoir d'horaire fixe et d'avoir de la liberté dans l'organisation de notre emploi du temps est réellement important pour moi et c'est une force pour l'entreprise* ”

Suivi du baromètre social

Après le baromètre social lancé en 2012, la Direction s'est engagée auprès des IRP à en faire un deuxième en 2015. Tous les collaborateurs ont 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 a été réalisée dans chaque service afin de permettre la mise en place de plan d'actions.

98% des résultats sont en progression significative.

Bulletin 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 les avantages sociaux.

Les prestations proposées par les différents organismes sociaux sont présentées afin que les collaborateurs en aient connaissance.

Les coordonnées des organismes sociaux (Actions Logement, Prévoyance, Santé...) sont indiquées pour faciliter le contact.

Depuis quatre ans, en avril de chaque année, le BSI est adressé au domicile de chaque collaborateur.

Egalité Hommes-Femmes

Dans l'objectif de promouvoir l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise et mettre en œuvre les moyens nécessaires nous avons mis en place plusieurs mesures en :

- favorisant l'accès des femmes à des postes de management
- acceptant les demandes de modification du temps de travail, le passage d'un temps plein à un temps partiel, ainsi que le retour à un temps plein pour le temps partiel.

Augmentation du nombre de cadre femmes :
34 % en 2013, 35 % en 2014 et 38 % en 2015, 39 % en 2016.

100% des demandes de temps partiel ont été accordées (20 demandes sur 20).

Accord intergénérationnel

Une révision du contrat intergénérationnel a été faite dans le cadre de la loi du 1^{er} mars 2013 pour une durée de 3 ans.

Les 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.

Situation au 31 décembre 2016 :

- 40% des contrats d'alternance ont été transformés en CDI
- 2 formations « S'informer et préparer sa retraite » ont eu lieu.
- l'âge moyen des nouveaux embauchés en 2016 est de 31 ans.

DUERP

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.

4 fois par an, ces plans d'actions font l'objet d'un suivi afin de réduire les risques professionnels

Le DUERP est consultable par tous les collaborateurs via la GED de l'entreprise.

Contribuer à l'épanouissement personnel des collaborateurs

Campus parentalité

Selon l'Observatoire parentalité, 93 % des salariés considèrent que l'entreprise doit contribuer à l'équilibre vie privée-vie professionnelle. Selon le baromètre social de Cerfrance Alliance Centre réalisé en 2016, 70% des collaborateurs ayant répondu sont satisfaits de leur équilibre vie privée-vie professionnelle.

L'entreprise a souhaité prendre en charge l'offre d'abonnement à Campus Parentalité. Ce service 100% en ligne est une réponse aux besoins de tous les salariés-parents, à savoir : accompagner leurs enfants dans leurs moments de vie, en les guidant vers la réussite scolaire et en leur donnant l'accès à des programmes pédagogiques de qualité.

Pour la première année, Cerfrance Alliance Centre a enregistré 301 licences créées.

Une présentation des services par le fournisseur a été réalisée dans les agences puis en visioconférence.



Solidarité pendant les intempéries

Les inondations qui ont touché nos territoires au printemps 2016, et plus particulièrement le Loiret, ont entraîné de nombreuses difficultés voire de sérieux problèmes pour certains collaborateurs :

- impossibilité de se rendre sur le lieu de travail,

- nécessité de rester chez soi pour sécuriser l'habitation, aider ses voisins, ou garder ses enfants,
- maisons inondées et dégâts de mobilier.

Outre la solidarité qui s'est spontanément déployée dans les sites (prêt de véhicule, aide financière, collecte de vêtements, ...), la Direction de l'entreprise, en partenariat avec les représentants du personnel, a pris en charge des journées d'absence, mis en place un système de récupération des heures non travaillées, autorisé le télétravail et fait un don à la Fédération du Loiret du Secours Populaire.

“ 30 salariés ont bénéficié de ces dispositifs.

Les actions mises en place par l'entreprise pour permettre les récupérations d'heure, de congés afin d'aider les collaborateurs durant l'épisode catastrophique des intempéries.

”

Actions CE

Le comité d'entreprise propose aux salariés de Cerfrance Alliance Centre une offre variée d'activités et de financements très appréciés des collaborateurs. Cette année, 4 événements majeurs ont été proposés aux collaborateurs et à leur famille :

- 1 voyage en Crète auquel 201 personnes ont participé
- une sortie au Parc Astérix, rassemblant 279 personnes
- une sortie au théâtre pour 66 personnes
- un match de rugby auquel ont assisté 128 personnes

Par ailleurs, 385 chèques cadeaux ont été distribués aux salariés parents d'enfants en bas âge et 469 salariés ont bénéficié de chèques vacances, soit presque 80% des collaborateurs.

Challenges prescription et cooptation

Les collaborateurs qui communiquent de manière positive sur Cerfrance Alliance Centre auprès de leurs proches sont désormais récompensés.

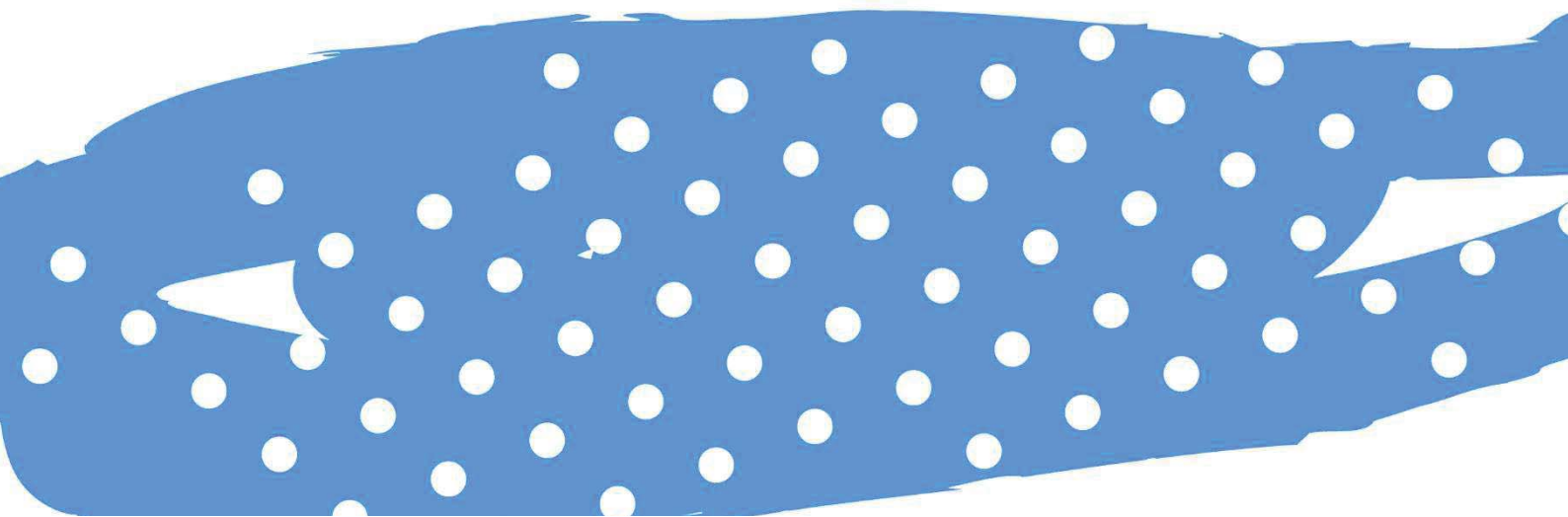
Pour ce faire 2 challenges ont été mis en place : le challenge Prescription (lorsque la communication favorise l'adhésion d'un nouveau client) et le Challenge Cooptation (lorsque l'embauche d'un nouveau collaborateur est facilitée par un salarié déjà présent).

192 salariés ont été récompensés pour la prescription et 10 salariés pour la cooptation.



Engagement n°4

Diminuer la consommation de ressources fossiles

A decorative graphic consisting of a series of black curved lines, resembling a stylized wave or a series of connected arches, positioned below the text.

• *Limiter l'utilisation de véhicules polluants par l'ensemble des parties prenantes* •

Maillage du territoire

Le maillage du territoire des agences de Cerfrance Alliance Centre est si dense qu'il promet aux clients une agence à moins de 30 km de leur entreprise. C'est non seulement un critère de satisfaction client mais également moins d'émissions de gaz à effet de serre dues aux déplacements des clients. Le positionnement de nos sites à proximité des agglomérations permet à nos clients de profiter de leur déplacement à l'agence pour réaliser d'autres activités localement.

En parallèle, les déplacements domicile - travail des collaborateurs ont été analysés. 90% des salariés vivent dans le département de leur site de travail et pour 2 sites près de 50% des collaborateurs vivent dans un rayon de 5 km.

“ *Les collaborateurs sont dans des agences proches de chez eux* ”

Incitations de l'entreprise

Au-delà du choix de véhicules et du maillage territorial, l'entreprise mène des actions afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre par les collaborateurs ou par les parties prenantes :

- Optimisation des déplacements : une étude a été menée sur la définition d'un déplacement "utile". Tout déplacement qui ne rentrerait pas dans ces critères est considéré comme non nécessaire. Une visioconférence peut s'y substituer.
- Le co-voiturage est incité lors des déplacements sur de longues distances. Il est demandé aux collaborateurs qui se déplacent d'un site à un autre de vérifier si

d'autres salariés ne réalisent pas le même trajet

- Des bus sont mis à disposition pour les Rencontres du Personnel. Ils sont affrétés pour transporter les collaborateurs jusqu'au lieu de la réunion. Ces bus réalisent plusieurs arrêts pour prendre en charge les collaborateurs au plus près de leur domicile.
- La mise en place d'un système de navette interne. Les documents destinés à rejoindre un autre site sont déposés dans des casiers dédiés pour que les collaborateurs réalisant le déplacement les transfèrent.
- L'entreprise, dans la mesure du possible donne son accord aux demandes de rapprochement domicile-travail.
- Les fournitures sont commandées et mutualisées auprès d'une unique personne sur chaque site. Une fois acheminées, les fournitures sont livrées auprès des destinataires par le système de navettes internes.

Utilisation des outils numériques

Compte tenu du territoire étendu de l'entreprise, et 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 80 conférences vidéo et ou audio sont organisées chaque jour, permettant également la maîtrise des frais de déplacements.

Gestion de la flotte de véhicules

Des véhicules de service sont mis à disposition dans les sites. Ils sont choisis sur des critères de consommation et d'émissions de gaz à effet de serre. Entre autres, le nombre de chevaux fiscaux est limité à 5. La flotte de véhicules est renouvelée tous les 3 ans. L'utilisation de ces véhicules est privilégiée, permettant de limiter l'utilisation de véhicules personnels parfois plus polluants.

17 véhicules de service

1 véhicule électrique

4 bornes de chargement de véhicules électriques

Tendre vers le zéro papier !

Consignes sur les éditions

En cohérence avec notre responsabilité environnementale et notre volonté de réduire les consommations de papier, les process de production ont été revus. Les Grands livres comptables ne sont désormais plus imprimés mais restent toujours disponibles électroniquement. Les données sont directement intégrées via les EDI et les webfacteurs dans les outils de production et les documents des clients arrivent par mail aux collaborateurs. Cerfrance Alliance Centre qui les stockent dans l'Espace de Stockage Sécurisé.

Les supports de réunion et de formation ne sont plus imprimés.

0 grand livre imprimé

0 support imprimé

Communication clients

Nous limitons les impressions dans nos communications clients. Les actualités techniques indispensables à la conduite de leur entreprise sont diffusées via les blogs, les newsletters et les réseaux sociaux, tout comme les invitations aux événements qui leurs parviennent par mail et sont ensuite relayées via les réseaux sociaux. En cas d'urgence, nous leur adressons un e-mail personnalisé voire un SMS. Nous imprimons une seule fois les résultats des études puis les déposons sur l'Espace de Stockage Sécurisé de chaque client. Sur chaque mail nous rappelons que le message n'est pas destiné à être imprimé par le client.

“ *Au quotidien je limite les courriers. Les mails et les sms sont privilégiés* ”

Changements des imprimantes

La Direction des Systèmes d'Information a souhaité s'engager dans une démarche d'optimisation des moyens d'impression, en cohérence avec les engagements RSE de Cerfrance Alliance Centre. L'objectif principal n'a pas été de choisir simplement un nouveau fournisseur de matériel, mais de répondre aux 3 points suivants :

- L'amélioration des conditions de travail de l'ensemble des collaborateurs en apportant des avancées technologiques et organisationnelles majeures en matière d'impression, de confidentialité et de transmission de documents.
- L'optimisation des matériels, des processus et des coûts en adoptant une meilleure répartition des imprimantes, de nouvelles configurations ainsi que des frais de maintenance et de services négociés.
- L'engagement dans une démarche de développement responsable pour mieux maîtriser nos productions de documents et nos consommables, limiter la consommation de papier inutile (impression orpheline, recto verso par défaut etc...) avec la capacité de notre nouveau partenaire à produire du matériel recyclable.

Les résultats :

- 76% des impressions ont été réalisées en recto verso
- une économie de papier de 12% sur un an d'activité

Maitriser notre consommation d'énergie

Construction, rénovation et entretien des bâtiments

Les consommations d'énergie et émissions de gaz à effet de serre s'améliorent au rythme des constructions et rénovations. Les matériels sont choisis dans un souci de performance énergétique globale :

- Lumière et chauffage équipés de détecteurs de présence
- Le chauffage à bain d'huile (inertie)
- La mise en place de lumières LED
- L'isolation et les menuiseries réalisées selon la Réglementation Thermique 2012

Le prochain bilan carbone qui sera réalisé en 2018 permettra d'avoir une vision objective de l'évolution des émissions de gaz à effet de serre dans les bâtiments.

Le suivi régulier des consommations d'électricité permet déjà de détecter des améliorations.

Performance du matériel

Pour le renouvellement des équipements informatiques et du matériel (copieurs, ...), des critères environnementaux sont intégrés aux appels d'offre. Les ordinateurs possèdent tous le label Energy star 5 qui permet d'identifier les PC les plus économes. Ce label atteste d'une économie d'énergie comprise entre 30 et 60% par rapport à un autre PC.

“ *La responsabilisation des salariés sur l'usage de l'électricité sur des sujets comme l'éclairage, le chauffage,...* ”

Améliorer le tri et la valorisation de nos déchets

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

L'instauration du tri sélectif et du recyclage des déchets papiers-cartons-plastiques ont été mis en place dans les sites de Cerfrance Alliance Centre. Cette action a fait l'objet d'une étude préalable et 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 de leur site, en lien avec les directeurs de territoire. Il leur a été remis un kit de mise en place du tri sélectif. Avec notamment un jeu de stickers permettant l'identification des corbeilles dédiées aux papiers-cartons et plastiques.

Cerfrance Alliance Centre propose également à ses salariés de leur donner les mobiliers remplacés. L'enlèvement sur site est assuré par leur soin.

Connaitre les principales consommations d'énergie et les sources d'émissions de Gaz à effet de Serre

Cerfrance Alliance Centre en tant qu'entreprise de plus de 500 salariés est soumise à 2 obligations en matière de connaissance des consommations et des émissions : la réalisation d'un bilan des émissions de Gaz à effet de serre (GES) et celle d'un audit énergétique des bâtiments.

L'audit énergétique a été réalisé sur 3 sites particulièrement énergivores (et non des constructions neuves ou rénovées) de manière à intégrer les préconisations dans les rénovations à venir sur chacun de ces sites, des relevés sur l'enveloppe du bâtiment puis une analyse des installations techniques existantes, de l'éclairage des locaux, de la bureautique et des abonnements ont été réalisés. L'analyse a fait

ressortir que les postes principaux consommateurs sont, dans l'ordre, le chauffage, l'éclairage et les usages communs.

Concernant les Emissions de GES, au-delà des réglementations qui ne présentent qu'une situation partielle de l'entreprise, un bilan Carbone a été souhaité pour analyser les émissions de GES par l'ensemble des parties prenantes. Ce bilan fera l'objet d'une mise à jour en 2018, en se substituant au Bilan GES obligatoire.

- 3 audits énergétiques de site
- 2 Bilan GES
- 1 Bilan Carbone

Accompagner nos clients dans la transition énergétique

Dématérialisation des échanges

Afin de permettre à nos clients de ne plus se déplacer en agence uniquement pour déposer leur factures fournisseurs toujours en papier, nous mettons à leur disposition des scanners autonomes appelés « Dématbox ». Ils leur permettent de numériser leurs pièces comptables et de les transmettre automatiquement à leurs interlocuteurs. L'empreinte carbone est ainsi fortement réduite.

Toutes les données collectées sont archivées électroniquement dans un espace sécurisé et accessibles 24h/24 par le client. Cela permet également une limitation des photocopies ou envois par papier de pièces justificatives.

Sensibiliser les clients et partenaires

Les blogs permettent de diffuser des informations environnementales.

20 articles de sensibilisation abordant des sujets tels que : le maintien de prairies favorables à la biodiversité et la diminution des émissions de gaz à effet de serre, la diminution de l'utilisation de produits phytosanitaires, la gestion des déchets, l'amélioration de la qualité de l'eau, la diminution de la consommation d'énergie ont été publiés.

Formation et accompagnement de nos clients aux économies d'énergie

Au cours de l'exercice 2016-2017, nous avons accompagné à plusieurs reprises nos clients du secteur Bâtiment dans l'amélioration de leur pratiques en intégrant la prise en compte des

enjeux environnementaux et notamment la diminution de la consommation d'énergie.

- 4 formations à l'efficacité énergétique dans les bâtiments (agréées FEEBAT) dédiées aux entrepreneurs ont été organisées
- 50 entreprises ont été accompagnées par notre service Qualité Hygiène Sécurité Environnement dans la constitution de leur dossier de qualification pour devenir "Reconnu Garant de l'Environnement"
- Appui de nos clients dans leurs demandes de crédit d'impôt à la transition énergétique.

Nos conseillers économiques sont également sollicités dans les projets innovants de production d'énergie renouvelable :

- 1 projet collectif de méthanisation accompagné
- 3 projets de mise en œuvre d'une entreprise de production d'énergie à partir de panneaux photovoltaïques

“ *Le regroupement des commandes de fournitures de bureau permet de réduire le CO2 émis par le transporteur* ”



CERFRANCE

ALLIANCE CENTRE

||||((6))||||

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