

**DOSSIER DE CANDIDATURE
AUX TROPHÉES DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE 2017**



I-PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : Groupe RH PERFORMANCES - WANT-ID

Statut : SARL

Date de création: Février 2005 / février 2012

Activité : Cabinet de recrutement

Territoires d'action : France entière

Filiales :

- RH Performances Lille
- Want-Id
- RH Performances Toulouse

Effectif : 27 + 2 dirigeants non-salariés

Adresse : 867 avenue de la République
59700 Marcq en Baroeul

Téléphone : 03 28 07 70 77

Site Internet : www.rhperformances.fr / www.want-id.fr

Contacts :

Rym BOUDJEMA, Chef de projet recrutement, rboudjema@want-id.com, 06 59 58 79 08

Anne-Sophie VAN RIJN, Responsable Administratif et Financier, asvanrijn@rhperformances.fr, 06 20 09 32 66

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2013	898K€
Chiffre d'affaires HT	2014	1125K€
Chiffre d'affaires HT	2015	1398K€
Chiffre d'affaires HT	2016	1827K€
Résultat net	2013	51,3K€
Résultat net	2014	98,3K€
Résultat net	2015	83,4K€*
Résultat net	2016	187K€

*Explication baisse du résultat net en 2015 : embauche de 5 personnes et transformation de 3 contrats de professionnalisation en CDI soit une augmentation de la masse salariale de 40% pour une augmentation de CA de 24%. Nous en récoltons les fruits en 2016.

Bilan carbone : non

Bilan Gaz à effet de Serre : non et non concerné par la réglementation

**Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés*

Rapport RSE : non et non concerné par la réglementation

Prix et nominations :

- Nominés au Prix régional de l'entrepreneur de l'année organisé par E&Y et l'Express (2012-2013)
- Lauréats Réseau Entreprendre Nord (2005)

Certifications :

Certification AFNOR sur toute la partie formation de notre activité.

Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

Nous candidatons aux Trophées de l'Economie Responsable car cela nous permet de faire un bilan de ce qui a été fait et de mettre en lumière ce que l'on peut encore faire.

Cela nous permet également de mettre en valeur notre démarche et de valoriser le travail réalisé par nos collaborateurs, de nous challenger/stimuler en interne sur notre démarche RSE pour aller encore plus loin. Enfin, notre candidature nous permettra également d'avoir un regard extérieur (jury Réseau Alliances) sur notre démarche et sur ce que nous avons mis en place.

Contexte et activité

1) Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle ?

Want id et RH Performances sont deux cabinets de recrutement, dont le territoire d'action est national et belge. Le cabinet RH Performances est également expert dans la formation et le conseil aux entreprises.

Plusieurs événements marquants ont été déclencheurs de notre démarche RSE :

- Le tour du monde d'Hervé Van Rijn, le fondateur, en 2010 qui a apporté une sensibilité environnementale et activé un questionnement par rapport au modèle d'entreprise ;
- L'arrivée d'Anne-Sophie en 2014, son épouse, qui venait de valider un master en Economie Sociale et Solidaire et sortait de 3 ans de collaboration au sein de la coopérative Baraka ;
- Les ateliers APM suivis par Hervé sur le concept d'entreprise libérée (2015).

La **présence de 8 cultures différentes et les sensibilités personnelles** des collaborateurs ont contribué au déploiement de la démarche au sein des sociétés :

- Sibylle, Marianne et Alexandra sont engagées dans une démarche zéro déchet ;
- Laurence, Caroline sont très sensibles aux problématiques d'inclusion de personnes éloignées de l'emploi ;
- Marianne, Rym, Sibylle et Alexandra sont sensibles aux questions de lutte contre les discriminations ;
- Pauline et Anne-Sophie se forment à la méditation pleine conscience et de sophrologie.

C'est lors d'un séminaire groupe en janvier 2016 que **la dynamique s'est "officialisée" avec la mise en place d'une mutualisation des compétences et énergies entre les structures** et le lancement des groupes projets (PU - Project Units).

Un cœur de métier orienté sur le recrutement et le choix d'un management libéré concentrent notre démarche RSE sur les questions de la **diversité** et de la **gouvernance** en entreprise.

Nos actions portent essentiellement sur la formation des équipes et sur l'accompagnement de nos clients au respect de la non-discrimination.

Mission et valeurs

1) Quelle est votre mission ?

Trouver des candidats, en adéquation avec les valeurs de l'entreprise cliente et les compétences recherchées, et ainsi de lancer des perspectives dans la carrière de nos candidats.

2) Quelles sont vos valeurs ?

- ✓ In trust we trust
- ✓ Fun & serious
- ✓ Client first, the rest will come
- ✓ Entrepreneur we are

Parties Prenantes

➤ **Actionnaires :**

Hervé VAN RIJN - Fondateur de RH Performances et de Want-Id

Sibylle REYNAUD - Directrice associée de Want-Id

Laetitia BARRERE - Directrice associée de RH Performances Toulouse

- **Salariés :** 25 salariés en CDI, 2 contrats de professionnalisation et 1 contrat d'apprentissage.
- **Clients :** Nos clients sont des entreprises de toutes tailles situées essentiellement sur les régions Hauts de France, Midi-Pyrénées et IDF. Ils proviennent de différents secteurs d'activité tels que le Retail, les assurances, les services ou l'industrie.
- **Fournisseurs :** Nous avons peu de fournisseurs étant une société de services. Les plus importants sont nos sous-traitants (formateurs, coachs), essentiellement des indépendants.

➤ **Société Civile :**

Nous sommes en relation au quotidien avec des candidats et les stagiaires de nos formations.

Hervé van Rijn est accompagnateur des créateurs d'Entreprendre Nord depuis 12 ans.

Nous sommes aussi impliqués dans des associations de manière régulière telles que Force Femmes, 60000 Rebonds, Areli et plus ponctuellement Sans Maille ça caille, Face, la Banque Alimentaire.

Nous démarrons cette année une collaboration avec NQT.

Nous sommes Partenaires RH 2017 d'Euratech

- **La Planète (environnement) :** Notre relation à la planète se réduit à nos bureaux et déplacements.
- **Ecoles, universités :** master MRH de Lille 1, IAE, la Catho et Cesacom

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

1) Quels sont les enjeux liés à votre secteur économique /cœur d'activité?

Les cabinets de recrutement étant au cœur des processus d'embauche, ils peuvent être un élément clé de la lutte contre les discriminations.

La loi Egalité et Citoyenneté de 2016 exige une formation de tous les collaborateurs à la non-discrimination à l'embauche :

« Art. L. 1131-2. – Dans toute entreprise employant au moins trois cents salariés et dans toute entreprise spécialisée dans le recrutement, les employés chargés des missions de recrutement reçoivent une formation à la non-discrimination à l'embauche au moins une fois tous les cinq ans. »

Nous avons décidé d'aller plus loin et de devenir un acteur majeur dans la lutte contre les discriminations et de promouvoir la diversité, en interne et en externe. Notre **éthique est nécessaire** pour être précurseur, montrer la marche à suivre et être un acteur clé dans la société. Partenaire de nos clients, il est essentiel de les accompagner sur ce thème, d'incarner des valeurs de non-discrimination et de promouvoir la diversité.

2) Quels sont les objectifs de votre démarche RSE ?

⇒ **Économiques**

- Faciliter l'esprit d'innovation des équipes.
- Valoriser les idées/envies des collaborateurs pour contribuer à la performance de l'entreprise.

⇒ **Sociaux**

- Repenser le bien-être des salariés : réduire le stress au travail, augmenter le bien-être, l'empowerment, l'épanouissement.
- Baisser le taux de turn-over, augmenter l'implication, le sentiment d'appartenance et la responsabilité des collaborateurs dans la réussite de l'entreprise.
- Développer l'esprit entrepreneurial de nos collaborateurs et favoriser la montée en compétences.

⇒ **Environnementaux**

- Réduire notre consommation de matière et notre pollution.
- Eduquer/sensibiliser les collaborateurs à un autre mode de consommation.
- Prôner une « mobilité verte ».

⇒ **Sociétaux**

- Faire bénéficier des populations défavorisées (personnes éloignées de l'emploi, issues des quartiers défavorisés ou des femmes d'un certain âge) des compétences du cabinet.
- Lutter contre les discriminations très courantes dans le secteur du recrutement.

II - LES DOMAINES D'ENGAGEMENT DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

1) Comment votre entreprise intègre-t-elle la RSE dans sa stratégie ?

Notre projet est de devenir une **entreprise libérée** qui se traduit par :

- un nouveau mode de management par le pourquoi et non plus par le comment ;
- la mise en place d'une rémunération variable collective et non plus individuelle ;
- la construction du budget d'entreprise 2017 par les collaborateurs ;
- la redéfinition du projet d'entreprise (vision, ambition, missions, valeurs) par les collaborateurs ;
- la mise en place d'outils de pilotage financier et business accessibles à tous.

⇒ **Bonne Pratique**

Pour cela, nous avons mis en place **des Project Units (PU) : une démarche ayant pour but de responsabiliser l'ensemble des collaborateurs**. Lancés lors du séminaire de janvier 2016, ces groupes de réflexion ont été un véritable tournant pour l'entreprise puisqu'ils ont permis à l'ensemble des collaborateurs de RH Performances et Want-id de s'inscrire dans le projet d'entreprise sur différents sujets en dehors du recrutement.

Chaque PU comprend environ **5-7 collaborateurs volontaires** qui se réunissent un vendredi après-midi tous les quinze jours afin de réfléchir et mettre en place des actions liées à la RSE et divers autres sujets.

→ **Nos PU au 1er semestre 2017 :**

PU Communication / PU Business et Qualité / PU RH-Finance / PU Qualité Satisfaction / PU Sourcing Innovation / PU RSE-Diversité / PU RSE Bien-Être et Environnement / PU Formation

La PU "Bien-être et Environnement" a pour objectif de réfléchir et de mettre en place des actions afin d'améliorer la qualité de vie au travail et de prendre en considération la vie professionnelle et personnelle.

La PU "Diversité" a pour objectif de mettre en place des actions afin de sensibiliser les collaborateurs et les parties prenantes au thème de la diversité.

L'enjeu de ces deux PU est aujourd'hui d'inscrire les objectifs de la RSE dans toutes les autres PU et dans les actions au quotidien.

→ **La PU "RH-finance"** travaille sur la transparence des rémunérations, la mise en place d'un

intéressement et la création d'un questionnaire "bien-être au travail" à destination des salariés.

→ La PU "Business" a mis en place un outil pour travailler en transparence avec les clients. Elle travaille actuellement à intégrer dans nos propositions commerciales un engagement de non-discrimination de chacune des parties.

2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?

Grâce à ces PU, les décisions stratégiques sont prises de **façon collective** (par exemple : établir le budget de chaque entité pour l'année 2017, plan de formation établie par notre PU RH-finance).

Lors des séminaires, nous travaillons collectivement sur la stratégie du groupe à long terme :

→ Séminaire d'août 2016, définition de notre vision et notre mission.

Une fois par mois, **un conseiller extérieur** (actuellement DG d'une société) vient nous apporter son regard sur notre activité. Il nous conseille sur notre vision, nos ambitions et nos réflexions sur les enjeux stratégiques du groupe.

3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?

Nous n'avons pas d'outil permettant de mesurer les performances RSE. Cependant, à chaque Business Review (BR), nous faisons le **bilan qualitatif des actions engagées** sur le trimestre et sur l'année (projets aboutis, en cours et à venir).

→ **25 projets** en 2016 : création questionnaires qualité client, semaine du bien-être, 2 ateliers animés pour des usagères de Force Femmes, création de la box d'intégration, édition d'une minute RSE en interne, création d'une newsletter spécial candidat, système de variable collectif, construction du budget 2017 par les collaborateurs, 4 open lunch (débat entre les collaborateurs ...)

4) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ? Précisez vers quelle partie prenante

Collaborateurs :

- Nous nous basons en grande partie sur **des témoignages**, soit internes ou soit externes.

Par exemple :

- Fanny Deffresnes, intervenante extérieure, sur le mode de vie zéro déchet et atelier de fabrication de produits d'entretien et cosmétiques.

- Intervention d'une naturopathe lors de l'organisation d'une semaine du bien-être en interne, pour nous sensibiliser à un mode de vie tourné vers le naturel et le bio.

- Certains collaborateurs sont très engagés dans leur vie privée sur le sujet : organisation d'un repas vegan et discussion.

- Nous avons également organisé des **semaines thématiques** (semaine de la mobilité, semaine du bien-être...).
- Sensibilisation sur le tri sélectif ; nous récoltons les bouchons afin de les remettre à

l'association « Bouchons d'amour ».

- Nous souhaitons organiser des visites d'entreprises pour donner du sens à nos actions : TRISELEC, Pocheco afin de comprendre la démarche aboutie d'une entreprise dans la région.

Clients & candidats :

Sensibilisation aux éco-gestes : incitations à ne pas imprimer les mails et documents envoyés et à utiliser les transports en commun (arrêt de tramway).

5) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe et sur quoi communiquez-vous (ex. publication des résultats, CA...)

Nous communiquons en interne et externe via notre newsletter, notre mail minute RSE, les réseaux sociaux. **La minute RSE** est un support de 2 à 3 articles sur la RSE publié mensuellement en interne. Elle a eu tellement de succès qu'elle est aujourd'hui intégrée à la newsletter externe.

Les résultats de l'entreprise sont communiqués en interne via un document partagé à l'ensemble des collaborateurs et sont publiés chaque année sur Infogreffe.

6) Quelle est votre politique de rémunération ? et Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?

Les Chefs de projet recrutement ont le même système de rémunération fixe.

La rémunération des Consultants se fait en fonction de leur expérience et de leur profil. Une réflexion est en cours sur la transparence de la part fixe des rémunérations.

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

7) Avez-vous une démarche volontaire de partage de la valeur ? Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ?

→**30%** du résultat sont dédiés à la **rémunération variable** et distribués selon des critères de performances collectives :

- un minimum de marge à réaliser pour chaque consultant ;
- le délai de réalisation des missions de recrutement pour les chefs de projet recrutement ;
- la publication de la newsletter mensuelle pour l'équipe communication.

Un accord d'intéressement sera mis en place d'ici 2017.

Il n'y a pas de critères RSE dans le système de rémunération.

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

*Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

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

1) Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

Nous sommes attentifs à la diversité dans nos équipes :

- 7 cultures sont représentées.
- Accueil d'Eric au poste d'aide comptable en collaboration avec Etic, ESAT qui aide à l'intégration de personnes en situation de handicap psychique dans les milieux ordinaires de travail et de socialisation.
- Action pour développer la **mixité Homme/Femme et la diversité d'âges** : évolution du **modèle de nos annonces** :

Ayant une majorité de femmes parmi nos collaborateurs, nous avons pris le pari de créer une annonce sous un format original avec un texte orienté "masculin" sur le thème du film The Revenant et des mots clés de chasseur pour faire référence à notre cœur de métier qui est la chasse de tête.

❖ REPARTITION HOMME-FEMME

	Femmes			Hommes			Total		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Effectif salarié au 31 décembre	12	17	20	2	4	5	14	21	25
Dont CDI	10	16	20	2	2	2	12	18	22
Dont contrats en alternance/stage/contrat pro	2	1	0	0	2	3	2	3	3
Direction	2	2	2	1	1	1	3	3	3
Cadre	3	4	6	1	1	1	4	5	7
Agent de maîtrise	5	10	12	0	0	0	5	10	12
Employé	2	1	0	0	2	3	2	3	3

⇒ Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

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

❖ EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Non concerné par la réglementation car nous sommes 3 structures juridiques distinctes.

	2014	2015	2016
Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH)*, y compris intérim et ateliers protégés	-	-	-

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

❖ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2014	2015	2016
Moyenne d'âge des collaborateurs	32	31	31
Effectif des CDI de moins de 25 ans	1	5	3
Effectif des CDI de plus de 50 ans	0	0	0

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

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

1) Comment est organisé l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...) ?

- Lorsqu'un nouveau collaborateur arrive chez RH-Performances ou Want-ID, tout est mis en place pour qu'il se sente à l'aise dans ses nouvelles fonctions et dans sa nouvelle entreprise. L'adresse mail, le bureau et le téléphone des nouveaux arrivants sont **opérationnels**.
- Après la découverte des deux entités via des immersions, **l'intégration s'effectue par le biais de PU** auxquelles il peut prendre part dès son arrivée.
- Chaque nouveau collaborateur se voit attribuer un **parrain** ou une **marraine** pour être accompagné et encadré tout au long de son intégration. L'accueil est vraiment chaleureux avec un **petit-déjeuner d'équipe** et un déjeuner afin de pouvoir faire connaissance dans un cadre plus informel.
- Il va devoir suivre **diverses formations** :
 - Sur les différents secteurs d'activités et les postes recrutés ;
 - Sur les outils de communication ;
 - **Sur le concept de l'entreprise libérée** avec la remise du livre d'Isaac Getz et Brian Carney Liberté & Cie : Quand la liberté des salariés fait le succès des entreprises afin de pouvoir mieux appréhender la philosophie de l'entreprise ;
 - Formation dédiée aux missions propres au recrutement **effectuée par l'ensemble de l'équipe**, ce qui permet de découvrir différentes méthodes de travail et de pouvoir bénéficier de l'expérience de chacun.

1) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

- **A l'initiative de la PU RH/Finance**, des **entretiens professionnels annuels** sont réalisés, entre le manager et chaque collaborateur, afin de connaître les aspirations de chaque collaborateur et de construire un plan de formation en corrélation avec le projet professionnel de chacun et la stratégie de l'entreprise. Nous essayons, quand cela est possible, de mettre en place les actions nécessaires à la réalisation des ambitions de chacun.

→ Exemples : Sibylle, arrivée en tant que stagiaire en 2008 puis Chef de Projet Recrutement après un break d'1 an pour une mission humanitaire au Chili, a participé à la création et au développement de Want-Id en 2012.

Laetitia intègre RH Performances Lille en tant que Consultante en 2012 et se lance à son tour dans l'aventure entrepreneuriale en créant le cabinet de Toulouse en 2015.

- Chaque collaborateur a l'opportunité de se former pour mieux percevoir et développer ses **modes de fonctionnements et atouts** pour se réaliser :
 - Tests de personnalité évaluant les compétences comportementales des candidats en situation professionnelle **Performanse et HBDI, avec un debrief individuel.**
 - Cours d'anglais pour les collaborateurs qui le souhaitent.
 - Retransmissions des extraclubs APM afin de donner accès à des témoignages comme ceux de Saïd Hammouche de Mozaïk RH sur la "diversité, gage de performance", de Thierry Pick de Clinitex "le bonheur est très rentable" ou de Taoufik Vallipuram sur l'économie collaborative.
 - Formations animées par le réseau Germe (développer son leadership, construire l'intelligence collective, être un manager innovant ...).

→ **5 collaborateurs/ mois**

- Formation inter-entreprises (fondamentaux du management, prise de paroles en public ...) pour 2 collaborateurs/ an.

→ A partir de 2017, 2 coaching individuels au profit des salariés sont budgétés chaque année.

- **Nous sensibilisons nos collaborateurs à la diversité et aux discriminations :**

⇒ **Bonne pratique**

- Organisation d'un open apéro sur le thème des discriminations : certains d'entre nous ont témoigné de discriminations vécues. Nous avons acté de bannir tout humour portant sur le genre ou les origines.
- **Formation des équipes aux 22 discriminations** et plus particulièrement aux inégalités Homme/Femme par l'intermédiaire du CORIF.
- Formation des équipes **aux traitements des objections discriminatoires** émises par certains clients.

2) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

- Affichage sur les **bonnes postures au travail** ; “FIT BALL” qui peuvent remplacer les chaises et permettent de se muscler tout en travaillant ; possibilité de travailler debout afin de limiter les risques de cancer colorectal.
- Organisation d’une **semaine du bien-être** où une kinésithérapeute est venue dans l’entreprise pour masser les collaborateurs qui le souhaitent, leur apprendre à se muscler et à bien se positionner devant l’ordinateur. Des exercices collectifs de sophrologie étaient également organisés.
- Une salle de sieste à disposition des collaborateurs pour éviter les risques de tension, de stress et de burn out.

3) Quels sont vos taux de fréquence et de gravité (Accidents du travail) ?

	2014	2015	2016
Taux de fréquence *	0	0	0
Taux de gravité**	0	0	0

*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

**Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

4) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

Au sein de nos entreprises, nous n’avons pas d’IRP. Aujourd’hui, nous fonctionnons sur une communication transparente où la plupart des décisions sont prises de façon collégiale.

❖ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

Délégués syndicaux *	Non
Délégués du personnel**	Non
Comité d’Entreprise***	Non
Comité d’Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?***	Non

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d’une organisation syndicale

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

***obligatoire pour entreprise > 50 salariés

5) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ?

• **Initiatives viennent des collaborateurs :**

La PU “bien-être” a mis en place un questionnaire afin de connaître les **attentes des collaborateurs sur les services attendus**.

→ Travail en cours sur un service de conciergerie (proposer le lavage des voitures sur notre parking par un prestataire ou livrer nos courses personnelles directement dans notre coffre sur le parking de l’entreprise, le partenariat avec une crèche, etc.).

Un questionnaire est en cours de rédaction pour administration en juillet calqué sur les enquêtes Great Place To Work.

• **Santé des collaborateurs :**

Un panier de fruit mensuel afin d’éviter les sucreries et d’apprendre à manger plus sainement.

Changement d’éclairage, avec des lumières spéciales pour ne pas fatiguer les yeux des collaborateurs. Les peintures utilisées sont sans COV.

• **Cohésion d’équipe :**

Des activités sont proposées : visite de la villa Cavrois, Koezio, découverte d’activités sportives.

Séminaire groupe 2 fois/an : à Amsterdam, au ski...

6) Comment votre entreprise est attentive à l’équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

RH Performances et Want-id sont deux entreprises qui proposent un **management libéré**. L’objectif est de responsabiliser chaque collaborateur (pas d’horaire imposé/gestion individuelle des plannings et de l’organisation).

Les collaborateurs ont la possibilité de **travailler en home-office**. Pour certaines tâches, il n’est pas nécessaire d’être présent au bureau et donc les collaborateurs préfèrent travailler de chez eux.

Un questionnaire “épanouissement au travail” est en cours de construction et sera administré en juin pour une présentation aux équipes début juillet.

4) Environnement : Préserver la Planète

1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (matières premières, eau, énergies)

En tant que société de services, nous utilisons très peu de ressources naturelles dans notre production : papier (60 ramettes en 2016), électricité (10000 kwh en 2016), carburant pour les déplacements professionnels.

2) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

• **Mobilité des collaborateurs**

Voitures hybrides pour nos commerciaux. L'objectif est de **passer à 100%** de véhicules électriques et/ou hybrides. L'installation d'une borne électrique sur notre parking est à l'étude avec le syndic.

→ en 2016, **1/5 voiture est hybride**

Construction d'un local vélo.

• **Réduction des déchets**

Depuis 4 ans, notre consommation de papier a été extrêmement réduite :

- Astuces simples telles que le recto-verso ou l'utilisation automatique de brouillon pour les documents internes.

- Sensibilisation au tri et recyclage

- Digitalisation des supports notamment lors de formation ou débriefs de tests.

→ **Baisse de 20%** de notre consommation de papier pour une progression d'activité de 31% entre 2015 et 2016.

La réduction d'emballages depuis 1 an et demi.

• **Dépenses d'énergie :**

Changement de fournisseurs d'électricité et utilisation des **énergies renouvelables** par le biais d'Enercoop.

Sensibilisation les équipes : chauffage, lumière, minuteurs, lutte contre les veilles, multiprises.

→ **Réduction de 8%** notre consommation d'électricité entre 2015 et 2016.

3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années

Nous ne mesurons pas encore notre gestion des déchets mais avons pour objectif d'en calculer les gains.

4) Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise ou un Plan de Déplacement Inter-Entreprises* ?

**obligation légale pour les entreprises > 500 salariés ou > 250 salariés en zone d'activité (Nord et Pas-de-Calais). Et à partir du 1er janvier 2018 > 100 salariés (France). Pour plus d'informations <http://www.declic-mobilites.org/ressources-documentaires/cadre-reglementaire>.*

Non.

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

1) Comment la RSE s'intègre dans votre démarche d'achats ?

- Nos achats doivent s'inscrire dans une démarche responsable. Nous sommes attentifs à commercer avec des entreprises qui respectent l'environnement et/ou qui sont locales.

C'est un critère du **cahier des charges en appel d'offres**.

Quelques exemples :

- Produits d'entretien : body nature
 - Fournitures de bureau : un bureau sur la terre
 - Entreprise de nettoyage : la trace des fées (entreprise d'insertion)
 - Energie : Enercoop
 - Banque : crédit coopératif
 - Moteur de recherche : lilo
-
- Nous nous engageons à **payer nos fournisseurs à 30 jours au lieu de 45 jours** (durée légale autorisée). Nous cherchons une réelle fidélité avec nos fournisseurs.

2) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?

Nous n'auditions pas nos fournisseurs.

3) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

Nous n'avons établie aucune règle. Cependant, il va de soi que nous entretenons des relations cordiales et respectueuses. Nous nous refusons à chasser leurs collaborateurs et il nous arrive de nous entre-aider. Dernièrement, un de nos confrères avait un recrutement dans un secteur particulier (associatif). Il nous a sollicités pour l'aider dans cette approche car un de nos collaborateurs était actif dans ce milieu.

Épisodiquement, Hervé rencontre ses confrères et échange sur leurs bonnes pratiques.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Comment intégrez-vous la RSE dans votre relation client ?

- Nous sommes totalement transparents avec nos clients sur nos méthodes de travail :
 - **Compte-rendu hebdomadaire** en fonction du besoin client sur l'avancement du travail.
 - Accès à **un logiciel de suivi en temps réel** du travail effectué par le consultant.
- Nos clients ont la possibilité de venir dans nos locaux lorsqu'ils le souhaitent et l'une de nos valeurs est la proximité vis à vis de nos clients.

⇒ **Bonne Pratique**

- Nous accompagnons nos clients sur la non-discrimination à l'embauche :
 - organisation d'un **talk recruit** (apéro débat) sur la diversité avec 3 thèmes de débat : Éthique ou Business, les recruteurs ont-ils leur mot à dire ? Faut-il être beau pour trouver un emploi ? Faut-il recruter des clones ?
 - co-organisateur du TruLille# et animateur des ateliers "Je ne suis pas un numéro, réhumaniser le recrutement" et "Demain, Obligation de se former à la non-discrimination?"
 - **Intégration dans nos propositions commerciales** d'un engagement à la non-discrimination.
- Nous avons la capacité **de refuser de travailler avec un client ayant des critères discriminatoires de recrutement**. Cela s'est déjà produit ! Nous accompagnons nos clients dans le **respect de la charte de diversité** (lever des préjugés sur le sexe, l'âge, les origines, le physique).
De plus, tous les collaborateurs ont les compétences pour répondre aux objections clients subjectifs.

2) Comment fidélisez-vous vos clients ? et comment communiquez-vous auprès de vos clients ?

- A chaque fin de recrutement, nous contactons nos clients pour un **baromètre satisfaction client**. C'est l'occasion pour notre client de s'exprimer librement avec un **collaborateur neutre** qui n'a pas travaillé sur la mission. Cette enquête nous permet de nous remettre en question au quotidien et de nous améliorer en continu.
- Nous nous engageons à faire un **retour personnalisé pour chaque candidat** ayant eu un entretien téléphonique et/ou physique.

3) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?

Nous détruisons chaque année les dossiers des candidats ayant suivi un bilan de compétences.
Nous envoyons leur dossier à toute personne de notre base sur demande.

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

1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres)? Et Quelles actions sociétales sont mises en place ? Relations avec les parties prenantes ?

- Nous sommes partenaires de **Force femmes** et **accompagnons des femmes éloignées de l'emploi** afin de les conseiller sur la posture et le discours à tenir lors de l'entretien téléphonique et physique.
→ **16 femmes accompagnées** en 2016
- Nous sommes également investis dans **Face**. Certains de nos collaborateurs accompagnent des personnes dans leur recherche d'emploi par le biais de leur réseau ou encore de conseils.
→ **1 jeune entrepreneur et 3 chômeurs de longue durée** accompagnés individuellement
→ **12 futurs lauréats** du Réseau Entreprendre coachés ponctuellement.
- Notre partenariat avec "**NQT**" démarre le 24 mars. Nos quartiers ont des talents est destiné à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes diplômés, issus de milieux sociaux modestes et dont certains résident en quartiers, grâce à un système de parrainage par des cadres.
→ **4 parrainages** vont être mis en place.
- Nous **parrainons deux étudiants dans le cadre d'Areli**, association qui facilite et accompagne les jeunes issus d'un milieu modeste tout au long de leurs études en échange de leur engagement citoyen.
- Nous **intervenons dans les universités**, notamment au sein du MRH et de CESACOM afin de rencontrer des étudiants pour les aider, les former aux entretiens d'embauche, à la création d'un CV de qualité et dans leur recherche d'emploi.

2) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

Nous organisons des **réunions d'information** auprès de l'ensemble des collaborateurs pour leur présenter les différentes initiatives mises en place, répondre à leurs questions et soulever leurs freins. Les partenariats se font également de façon spontanée sur la base du volontariat.

→ **4 collaborateurs de l'entreprise** accompagnent des personnes éloignées de l'emploi.

III – FACTEURS CLES DU SUCCES

Qu'est-ce-qui permet la réussite de votre démarche (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

Pour nous, la réussite de notre démarche est avant tout **l'implication des collaborateurs** dans les différents projets. Nous fonctionnons sur l'envie et non la contrainte. Nous sommes fiers de donner des responsabilités à chacun. L'entreprise libérée est un réel succès ! **Cet engouement pour les projets** impulse un réel dynamisme d'entreprise et permet de booster les résultats.

Certaines actions ponctuelles, relatives à la RSE ou diversité, ont eu un impact sur la vie de certains collaborateurs qui à présent incarnent parfaitement ces valeurs dans leur vie personnelle.

Bien entendu, tout n'a pas été simple : il a fallu du temps et il en faudra encore pour que chaque collaborateur incarne ces valeurs dans son métier avant de rayonner auprès des parties prenantes. Il est parfois difficile de **tenir notre niveau d'exigence** RSE fixé au départ dans la relation commerciale : il a parfois été compliqué d'influencer certains clients dans un choix de candidats en fonction de critères objectifs et non subjectifs.

La plus grande diversité reste et restera d'impliquer tout le monde (collaborateurs et parties prenantes) dans les problématiques RSE.