

Raison sociale : **FORMANORD**

Statut : SARL

Secteur d'activité : Formation commercial, management, Ressources Humaines, développement personnel et télé-services

C.A. : 193 K€ (2012)

Effectifs : 3 personnes

Coordonnées : 44 rue de Willems 59510 HEM

Téléphone : 03 20 66 99 18

Site Internet : [www.formanord.fr](http://www.formanord.fr)

Date création de l'entreprise : janvier 2005

Rapport RSE : non

Chartes et engagements :  
Charte qualité client

Certifications reconnues : non

Bilan carbone : non

Bilan Gaz à Effet de Serre\* : non  
\* Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Prix et nominations :  
2<sup>ème</sup> place des intentions de vote au trophée jeune pousses organisé par « Entreprise & management » en 2010.

Personne interviewée :  
**Gilles Hainaut**, Dirigeant, [gilles.hainaut@formanord.fr](mailto:gilles.hainaut@formanord.fr), 06 66 99 98 45

Partenaires : Aucun

**DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE****I – CONTEXTE ET ACTIVITE**

Créé en janvier 2005 à Hem (59) par Gilles Hainaut, Formanord est présent sur Lille et Paris et exerce une activité de formation en commerce, management, ressources humaines, télé-services et développement personnel sur l'ensemble du territoire français. L'entreprise compte 3 personnes à temps plein et une assistante à mi-temps. Les collaborateurs exercent leur activité de chez eux en télétravail et se déplacent chez les clients pour leurs prestations de formations.

Dans un secteur d'activité éclaté et concurrentiel (45000 sociétés dont 3400 dans le Nord Pas de Calais), il est impératif de se démarquer sans un certain nombre d'atouts clients explicites. Pour se démarquer de la concurrence, Formanord propose des formations sur mesure adaptées au métier du client avec plus de 50 programmes de formation disponibles et plus de 60% de mises en pratique durant la formation. 4 services complémentaires à la formation (bilan de compétences-performance, coaching individuel terrain, animation de séminaires et missions de recrutements).

La priorité du dirigeant est de mettre l'humain au cœur de la réussite de l'entreprise et de celle des clients.

**Les parties prenantes de Formanord :**

**Actionnaire :** Gilles Hainaut

**Clients :** plus de 110 sociétés régionales et nationales telles que Promod, Nike, Mercedes Benz, Trenois Decamps, Arvato, Delacre, Sélecta, OGF, 3 Suisses, Mazet, Schenker, DSV, Delta Neu, Déménageurs bretons, Demeco.

**Salariés :** 3 personnes

**Fournisseurs :** papier, impression, téléphone...

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

Sur un secteur en faible croissance et plutôt ancien dans sa vision économique, l'enjeu est de mobiliser l'équipe vers un but commun : répondre aux besoins des clients et obtenir des résultats optimum.

Le bien-être de l'équipe et la gestion de l'humain passent en priorité, tout en étant facteurs de réussite économique.

**Objectif économique :**

Développer l'activité de l'entreprise et mobiliser toute l'équipe vers un but commun

**Objectif environnemental :**

Réduire la consommation d'énergie

**Objectifs sociaux :**

Fidélité des collaborateurs (100%)

Absentéisme à 0%

**III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE**

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise réalisé à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances.

**1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence****11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise**

Chez Formanord, la RSE est naturellement imbriquée dans la démarche commerciale, humaine dans l'équipe et au niveau de l'environnement. Une boîte à idées interne permet de faire émerger les idées des collaborateurs dans ces domaines.

Les valeurs de Formanord : respect et satisfaction client, plaisir, solidarité avec son environnement.

Afin de traduire son ambition, Formanord a pris plusieurs engagements :

- ambiance de travail conviviale
- motivation internationale → intervention régulières au Royaume-Uni et au Benelux
- une expertise de + de 10 ans
- une ambiance ludique pendant les formations
- un engagement associatif entrepreneurial
- une volonté de réduire son empreinte environnementale

→ BP 2013 (Trophée) : « [Formanord place l'humain au cœur de la réussite de l'entreprise](#) »

**11.05 Mettre en place un management participatif****Une culture managériale de proximité**

Les collaborateurs sont associés à la démarche de l'entreprise :

**- décisions collégiales**

- le dirigeant rencontre les collaborateurs individuellement 1x/semaine ou tous les 15 jours
- réunion collective en visioconférence tous les 15 jours
- échange sur l'actualité de l'entreprise, bilan individuel, partage de bonnes idées
- réunion avec le dirigeant et les collaborateurs chaque trimestre
- séminaires de 2 jours deux à quatre fois par an avec activité ludique et collective
- lors de l'entretien annuel, le dirigeant interroge ses collaborateurs sur les pistes d'amélioration de son management et son accompagnement
- mise en place d'une **boîte à idées** :

Dans la continuité du management de proximité, le dirigeant décide en 2008 de mettre en place une boîte mail interne dédiée aux idées diverses. Chaque collaborateur a la possibilité de proposer des idées susceptibles d'être développées ensuite en groupe.

Exemples d'idées mises en place : nouvelles mises en forme sur les documents commerciaux (devis en 2010 et 2013), l'organisation d'activités durant les séminaires (depuis 2009), proposition de plusieurs maquettes pour le logo et la plaquette (août 2012), lancement de la nouvelle démarche performance (août 2012), le lancement des quizz de fin de formation (décembre 2012)...

**13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur**

- 1 prime sur objectifs/trimestre
- Commission sur marge trimestrielle
- Challenges réguliers → si le dirigeant gagne le challenge, il donne son gain au second du classement.
- Un système unique permet de verser chaque prime trimestrielle non obtenue, en atteignant la somme des objectifs trimestriels de l'année.

**3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme****31.02 Mettre en place une politique d'accueil et d'intégration****33.02 Favoriser un meilleur équilibre vie privée/vie professionnel****33.03 Favoriser le bien-être au travail**

- Mise en place d'une **politique d'accueil et d'intégration** lors de l'embauche d'un nouveau collaborateur : un livret d'accueil une semaine de formation, entretien à mi période d'essai, puis de fin de période d'essai, ainsi que 2 formations par an.

- **Organisation par télétravail** fondée sur des relations de confiance : compte-tenu de la très petite taille de l'entreprise, cela permet une meilleure présence sur le Nord et Paris ainsi qu'un confort de travail pour les collaborateurs, sans besoin de déplacements inutiles lors de leur présence au bureau.

Les outils mis en œuvre (CRM, messagerie, boîte à idées, visioconférences, téléphone...) facilitent les échanges et la compréhension par l'équipe des attentes du dirigeant.

Lors des entretiens annuels de progrès, il leur est demandé quelles sont les 2 pistes d'amélioration de leur manager dans son pilotage quotidien et son suivi.

- Maintien d'un bon climat social (6 semaines de congés payés, remboursement intégral des frais téléphonique, forfaitaire pour l'électricité et l'eau).

**31.03 Développer la formation et/ou la promotion**

Les collaborateurs de Formanord se forment tout au long de l'année. Ils choisissent des formations en rapport avec leur métier.

**En 2012, 1,8% de la masse salariale est consacrée à la formation des collaborateurs.**

**32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques**

A l'initiative d'un collaborateur : **formation « sauveteurs secouristes du travail »** est prévue au second semestre 2013 pour toute l'équipe afin de faire face à toutes les situations d'urgence dans le cadre professionnel et personnel.

**4) Environnement : Préserver la Planète**

Le dirigeant est convaincu que chaque petite action peut participer à la préservation de l'environnement. Il est important et nécessaire de sensibiliser les collaborateurs qui travaillent chez eux au respect de l'environnement.

**41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets**

Le dirigeant fournit à ses collaborateurs le matériel nécessaire à leur travail (papier, ordinateur, imprimante, cartouche, mobilier...)

- Utilisation de **cartouches recyclées** pour les imprimantes

- Choix d'**imprimantes recyclables** à plus de 75%

- **Sensibilisation au tri** : les collaborateurs travaillent de leur domicile. Ils doivent y respecter le tri. Le dirigeant sensibilise ses collaborateurs au tri des déchets en leur envoyant le lien vers le guide tri sélectif édité par LMCU :

[http://www.lillemetropole.fr/index.php?p=954&art\\_id=](http://www.lillemetropole.fr/index.php?p=954&art_id=)

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

- Un **livret « écolo'geek »** édité par le Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement (CPIE) d'Arras remis aux collaborateurs. ([http://www.ekologeek.org/?page\\_id=335](http://www.ekologeek.org/?page_id=335))

Ce livret recense les 119 actions qui préservent l'environnement dans la vie professionnelle et personnelle.

- Une **charte de bonne utilisation du matériel**, rédigée par le dirigeant, est remise aux collaborateurs lors de la remise du matériel de travail (chargement, utilisation courante, possibilité chargement solaire...)

Par exemple, l'ordinateur portable sera rechargé uniquement lorsque la batterie sera vide pour préserver sa durée de vie. Le téléphone portable peut être accompagné d'une pochette de protection afin de le protéger des rayures, chocs et chutes. Il est également possible de le charger sur un appareil solaire portatif pour exploiter l'énergie infinie et non polluante du soleil.

#### 46.02 Optimiser les déplacements des collaborateurs (PDE)

Au moment d'acheter de nouveaux véhicules le dirigeant a réfléchi au meilleur choix environnemental, sans augmenter le budget souvent lourd pour les véhicules électriques ou hybrides. Il fait donc le choix de véhicules à l'éthanol.

Concernant les déplacements en Ile de France, les transports en commun sont systématiquement utilisés. Le collaborateur situé à Paris bénéficie d'un abonnement par carte mensuelle sur toute l'Ile de France pris en charge à 100% par l'employeur.

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

#### 51.02 Intégrer des critères de responsabilité durable avec les fournisseurs

Certains achats de fournitures de bureau (papier, enveloppes) sont effectués une à deux fois par an auprès de l'ESAT de Montpellier.

#### 53.02 Créer des synergies avec ses concurrents

Réalisation d'un fichier Excel des prestataires de formations complémentaires, pouvant intervenir lors de fortes demandes sur une courte période ou sur un domaine de formation complémentaire.

### 6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

#### 61.01 Assurer une gestion responsable de la relation client

Formanord travaille avec plus de 110 sociétés régionales et nationales telles que Promod, Nike, Mercedes Benz, Trenois Decamps, Arvato, Delacre, Sélecta, OGF, 3 Suisses, Mazet, Schenker, DSV, Delta Neu, Déménageurs bretons, Demeco. Formanord intervient principalement sur le territoire français et privilégie une approche des sièges situés au Nord de Paris. L'ouverture de nouvelles agences à Lyon, Nantes et Bordeaux est envisagée à partir de 2016. Constatant qu'une équipe impliquée, motivée et constructive obtient d'excellents résultats, Formanord est persuadée que la formation n'est pas qu'une ligne budgétaire annuelle mais un très important levier de croissance pour les entreprises clientes.

La relation client est basée sur trois axes principaux :

- **Proximité et souplesse**

- **Efficacité** des formations et prestations :

97% de participants satisfaits

94% de clients récurrents

12 à 15 nouveaux clients par an depuis la création

Croissance du CA de 19% lors des formations commerciales

- **Réactivité**

Visites client dans la semaine

Devis en 72H

Formations réalisables sous 4 semaines maximum pour une formation de 3 jours

Bilan des acquis formation dans la semaine suivant la formation.

Formanord sollicite régulièrement **l'avis de ses clients** sur les points forts et axes d'amélioration de ses prestations et également sur ses outils de communication (présentation du projet des textes, de l'ébauche de la plaquette auprès de 10 très bons clients).

Formanord met en place une **relation basée sur la confiance** et recommande ses clients à d'autres clients afin de créer une synergie positive des affaires.

- Charte de 10 engagements présents sur la plaquette 2013 qui a été conçue et rédigée en équipe lors du séminaire fin août 2012 puis présentée à un panel de 10 clients proches et réguliers.

→ **97% des participants aux formations sont satisfaits du service**

→ **Taux de fidélité client supérieur à 92%**

→ **90% des entreprises clientes renouvellent leur projet de formation d'année en année**

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

### 71.01 Dynamiser un bassin d'emploi (proximité, insertion dans l'économie locale, création d'emplois locaux indirects, ...)

#### Le dirigeant s'implique sur son territoire :

- Ambassadeur actif de l'association « créativallée » pour promouvoir l'image de la région en dehors de celle-ci
- Parrain d'une mini-entreprise à Marcq en Baroeul (Nomad Garage) dans le cadre du réseau « entreprendre pour apprendre »
- 1 journée au Salon Créer chaque année

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

Journée de solidarité offerte aux collaborateurs et dédiée en 2012 à une action environnementale : afin de les sensibiliser à la préservation de l'environnement, le dirigeant leur propose de consacrer un samedi matin à nettoyer une aire d'autoroute, suivi d'un déjeuner convivial.

Depuis que cette journée existe (payée par l'employeur et travaillé un jour de plus par les salariés) elle n'a jamais été déduite de leur congés ou été réalisée. Leurs idées pour 2013 sont envoyées sur la boîte à idées.

### 72.02 Créer des liens avec les jeunes et les écoles

#### 72.03 Participer à la revalorisation d'un métier

- Accueil stagiaires de niveau 3<sup>ème</sup> (depuis 3 ans)
- Intervention dans les collèges sur le rôle d'un chef d'entreprise (4 à 6 x/an)
- Accompagnement d'un jeune dans le cadre de la journée de l'entrepreneur (1x/an)
- Accompagnement de jeunes créateurs dans le cadre du réseau Entreprendre

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

**Matériels :** 2 Véhicules Ethanol  
Boite à idées

**V- FACTEURS CLES DU SUCCES**

- Volonté du dirigeant d'appliquer l'amélioration continue globale
- Motivation et implication des salariés
- Satisfaction des clients et croissance régulière de ceux-ci
- Démarche formation et commerciale complètes et actives
- Implication sociale, entrepreneuriale et différenciante des autres acteurs de la formation

**VI – PRINCIPAUX BENEFICES POUR LES PARTIES PRENANTES**

<b>Partie prenante</b>	<b>Description synthétique du (des) bénéfice(s) obtenu(s)</b>
Actionnaires	Plaisir d'avoir une équipe motivée
Salariés	Ambiance agréable, entreprise notée à plus de 4,5 sur les sites de notation entreprise (notetonentreprise.com...)
Fournisseurs	Payés à réception de facture
Clients	Résultats mesurés sur leurs formations ; +19% CA moyen sur les formations commerciales Les collaborateurs donnent le meilleur d'eux-mêmes ce qui favorise de très bons résultats chez les clients.
Environnement	Véhicules à l'éthanol : Réduction de plus de 80% des émissions de CO <sub>2</sub> et Nox
Cité	Implication conférences retour à l'emploi (48heures pour l'emploi au Kinépolis, Dunkerque, Amiens...)

**VII – CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE**

○ **Satisfaction client (si l'entreprise procède à des enquêtes clients)**

- Avez-vous réalisé une enquête satisfaction auprès de vos clients ?

**OUI**

- Si oui, à quelle fréquence et en quelle année pour la dernière fois ?

**Pour chaque nouveau client, chaque trimestre suivant la fin d'une formation (2013)**

- Quels sont les principaux résultats et enseignements (en synthèse) de cette enquête ?

**Satisfaction des participants supérieure à 98%**

**Ecoute client reconnue**

**Importante implication de Formanord à la réussite client**

- Quels est le taux de fidélisation clients ? (préciser comment est calculé ce taux et si possible donner l'évolution sur 3 ans)

**Taux de fidélité client supérieur à 94%**

**Mise en place d'un tableau listant l'ensemble des clients en ligne, et les années et thèmes de formation suivie en colonne, recoupement des clients d'année en année**

- Quel retour auprès des salariés ?

**Suivi client facilité et accru**

## **VIII – INDICATEURS DE PERFORMANCE SOCIALES**

### **→ RESSOURCES HUMAINES**

#### ○ **REPARTITION FEMME / HOMME\***

	Hommes			Total		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Effectif salarié au 31 décembre	3	3	3	3	3	3
Dont CDI	3	3	3	3	3	3
Direction	1	1	1	1	1	1
Cadre	1	1	1	1	1	1
Employé	1	1	1	1	1	1

\* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

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

#### ○ **EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES**

	2010	2011	2012
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	0	0	0

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

#### ○ **EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

	2010	2011	2012
Moyenne d'âge des collaborateurs	35	36	37
Effectif des CDI de moins de 25 ans	0	0	0
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	0	0	0

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

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

	2010	2011	2012
Turn Over*	0%	0%	0%
Taux de fréquence des accidents du travail	0%	0%	0%
Taux de gravité des accidents du travail	0%	0%	0%
Taux d'absentéisme maladie	0%	0%	2%

\* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI



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

	2010	2011	2012
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	2,5%	1,4%	1,6%
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	100	100	100
% de salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évolution de carrière et d'évaluation	100	100	100
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	66	100	100
Nombre moyen d'heures de formation/salarié/ catégorie :			
- Cadres	28	14	14
- Employé			
- Ouvrier			

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

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

○ **REMUNERATION**

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

○ **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?		X
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 <sup>ème</sup> mois, ..) ?	X	
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	En projet	
Proposez-vous un actionnariat salarié ?		X

\* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

○ **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?	X	
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?		X

## ○ REPRESENTATION DU PERSONNEL

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

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

\*\*obligatoire pour entreprise > 11 salariés

\*\*\*obligatoire pour entreprise > 50 salariés

Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise ? **non**

Propos recueillis par **Gérard DE TOURMIGNIES**,  
Conseiller Bonnes Pratiques accompagné de  
**Charlotte CALONNE**, Pôle Bonnes Pratiques