

CHANGEMENT
ET QUÊTE DE
SENS

François CHOLET
Mathieu G. LAMBERT
Julie DE FINEY
Virginie DELAUNAY
Philippe ROBERTSON
Christophe
Marie JOUIN
Christophe LEROY
Alexandre LEBLANC
et Alexandre POUSSIN
Nicolas THOMAS

NOTRE ENGAGEMENT POUR UN MONDE PLUS RESPONSABLE

Rapport RSE 2021
CECA – St Aubin du Médoc

A L'ORIGINE

1987

Création, Association privée
mettant en commun des
moyens de communication
et de formation pour des
grands comptes.
Pôle formation & audiovisuel

1989

Création du pôle
fichiers qualifiés &
Mailing

1991

Accompagnement
de création de sites
internet

1997

Veille média

2004

Lancement Université
Hommes-Entreprises

2021



Objectif :

Être reconnu « Engagé
RSE »

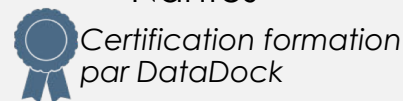
2020

Lancement des
podcasts second souffle



2017

Prise de conscience RSE
Cycle : Valoriser le
Capital Humain à
Nantes



2013

Cycle : Valoriser le Capital
Humain à Toulouse

2012

Cycle : Valoriser le Capital
Humain à Bordeaux



DEUX PÔLES DISTINCTS

Pôle Hommes-Entreprises



Université Hommes-Entreprises :

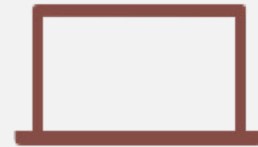
2 jours de réflexion et de partage autour d'un thème à destination de dirigeants à Smith Haut Lafitte



Cycles Valoriser le Capital Humain
Séminaires pour décideurs



Formation et
Management de la Communication



Conseil en Stratégie Web et Évènementiel



Réalisation de films et d'opérations marketing direct



Réalisation de fichiers qualifiés (institutions et entreprises)



NOTRE RAISON D'ÊTRE

Accompagner nos clients
dans une dynamique
vertueuse pour faire
fructifier le capital humain
au service
d'une performance
économique durable

POUR UN MONDE PLUS RESPONSABLE

AU CECA, toute l'équipe est concernée par la RS

Notre ADN, la recherche permanente de :



- ✓ Satisfaction des participants et des clients
- ✓ Épanouissement des salariés
- ✓ Écoute des parties prenantes
- ✓ Performance économique
- ✓ Conformité réglementaire
- ✓ Amélioration continue de nos performances
- ✓ Relations gagnant/gagnant avec nos partenaires
- ✓ Prise en compte de l'impact de nos activités sur l'environnement



C ONFIANCE :

« La confiance est un postulat de départ pour moi. Elle est le fondement permettant de nouer une relation pérenne, durable et constructive avec nos parties prenantes, prestataires, collègues, clients, partenaires. »

Alexandre, Formation, 2021

E MBELLIR ET RENDRE MEILLEUR :

« Avec nos créations, nos évènements, nos conférences, nos formations, nous voulons participer à rendre le monde meilleur et montrer qu'il est toujours possible de progresser »

Angéline, Cycle : Valoriser le Capital Humain, 2021



NOS VALEURS



A RDEUR, PASSION :

« « Suivre sa vocation avec passion, c'est vivre ; l'homme ne vit pas sa passion, c'est la passion qui le fait vivre » (Tom Delamare)

Quoi de plus passionnant que de travailler à concilier performance économique et richesse humaine ? c'est la source de notre engagement et de notre passion »

Annabelle, fichiers qualifiés,, 2021

C OHÉRENCE :

« La cohérence, c'est décrire en détail à nos clients ce que l'on va faire et faire ce que l'on a écrit. Ensuite on mesure ensemble les écarts. Une procédure majuscule au cœur de notre métier pour s'améliorer »

Nicolas, conseil et communication, 2021



NOTRE ENGAGEMENT & LES 17 ODD DE L'ONU

Nous adhérons aux 17 Objectifs Développement Durable de l'ONU pour sauver le monde à l'horizon 2030 et nous contribuons à 5 de ces objectifs.

1. Nous employons des prestataires locaux pour favoriser le développement du territoire.

4. Former aux partages des ressources et des valeurs humaines. Promouvoir notre engagement RSE

5. Egalité entre les sexes : dans l'entreprise et les instances



17. Construction de chartes pour formaliser avec nos parties prenantes le partage de notre vision et de nos valeurs

8. Offres d'emploi claires et respectueuses des droits de chacun

Conseil d'Administration

25% de femmes

(>moyenne nationale)

100% acteurs locaux

 Augmenter la part de femmes



Caroline PRUNIÈRES



Philippe TUZELET



Pierre POUGET



Michel SARRAT



Roland BEGUET



Olivier DEGOS



Angéline Fréchin
Conférences



Stéphanie NADAUD



Arnaud BAZIRE



Xavier BOUCKAERT



Bernard JOUANNAUD



Quitterie LENOIR



Martin LÉYS



Annabelle Lamothe
Fichiers qualifiés & Mailing



Nicolas Vidil
Projets COM & TIC



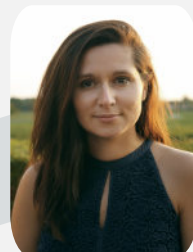
Ludivine Goffinet
Formation



Alexandre Pacifico
Formation



Christophe de la Chaise
Direction
Université Homme Entreprise



Sandra Lamit
Comptabilité Gestion

L'ÉQUIPE

4 femmes et 3 hommes, Age moyen : 47 ans

ancienneté : 13 ans

70% de cadres

100% de CDI

+2,9% salaires sur 5 ans

Amplitude salariale : 1 à 3

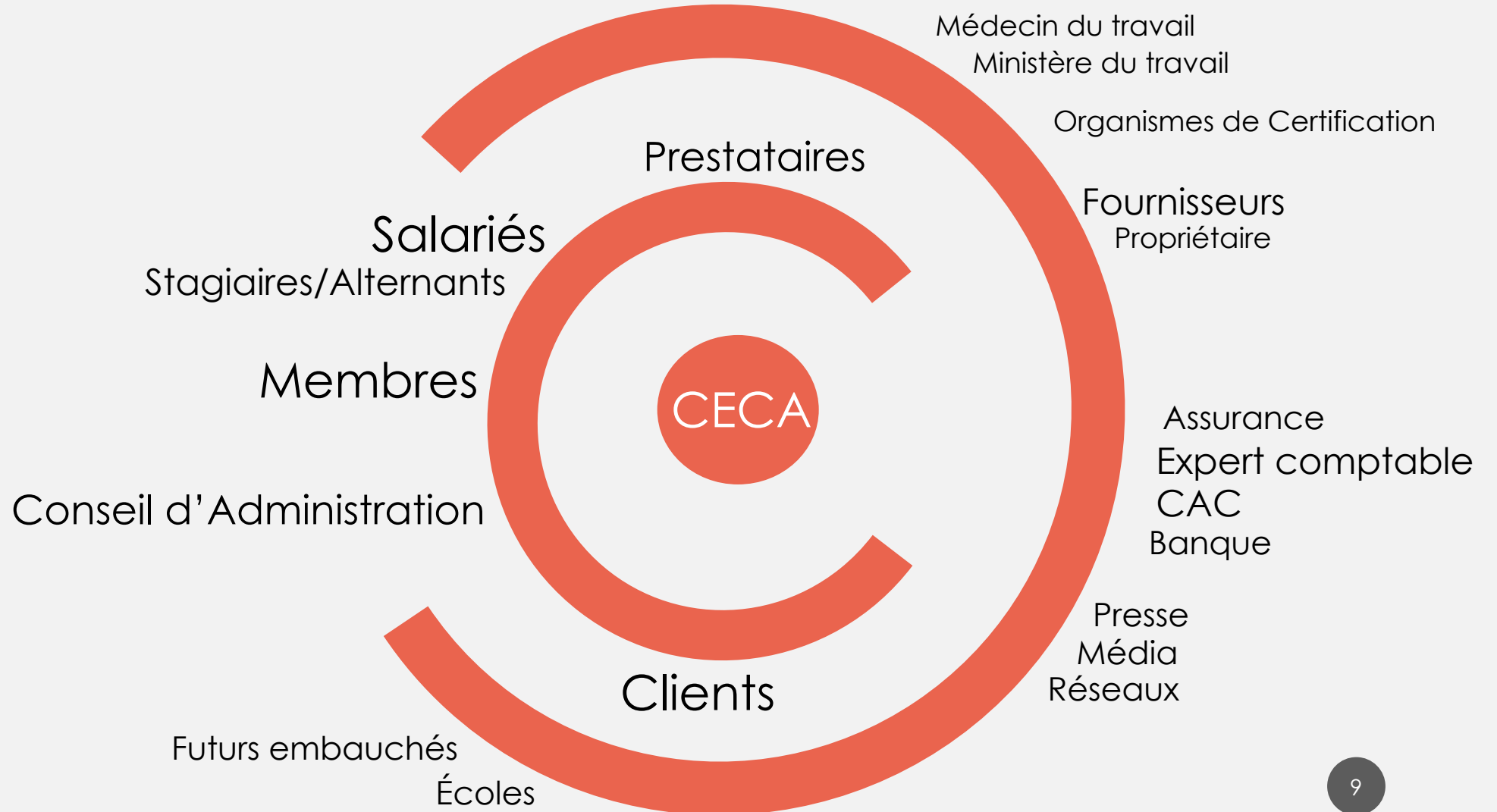


1 jour/an/personne de formation

NOS PARTIES PRENANTES

A l'ÉCOUTE de
nos parties
prenantes.

Nous mettons à
jour
en continu nos
RÉPONSES à
leurs ATTENTES.



NOS MÉTIERS

Organisateur
d'éco-événements

Conseiller en communication

Concepteur et Animateur de
formations



Créateur et Gestionnaire de
fichiers qualifiés pour
accompagner la
communication de nos clients

Fonctionnement Global (processus de management et support)



ORGANISATEUR D'ECO-EVÈNEMENTS

L'évènementiel représente 50% de notre activité en 2019

Amont

- Veille
- Définition du besoin
- Planification & Programmation
- Communication & Commercialisation
- Inscription & Confirmation
- Logistique

Jour J

- Coordination
- Promotion
- Relationnel
- Fidélisation
- Captation vidéo

Aval

- Suivi de la satisfaction des Parties prenantes
- Envoi d'attestation de présence
- Communication (vidéo...)
- Facturation

Nos engagements actuels

Lieux locaux, proches des clients, respectueux de l'environnement
Mise en place en 2019 de navettes pour l'UHE et promotion du covoiturage
Développement de l'offre distancielle en 2020
Promotion du patrimoine bordelais

Prestataires locaux

2019 : fin des partenariats occasionnant des déchets immédiats (Journaux lors de l'UHE)

En quelques chiffres...

94+% de satisfaction lors de l'UHE en 2020

92% des participants à l'UHE de 2020 décrivent l'UHE comme une valeur ajoutée à leurs opinions

Entre **88%** & **92%** de fidélisation pour les UHE entre 2018 et 2020



ORGANISATEUR D'ECO-EVÈNEMENTS

Nos Ambitions pour demain

Au regard des 7 questions centrales de la RSE (ISO 26000)

ENVIRONNEMENT



- Développer les systèmes de navette et de promotion du covoiturage
- Développer l'offre distancielle pour les personnes éloignées
- Mettre en place le tri sélectif, réduire la quantité des déchets en amont par des consommations responsables
- Favoriser l'économie circulaire et les circuits courts (traiteur privilégiant les produits locaux et de saison)

LOYAUTE DES PRATIQUES



- Faire signer notre charte d'achat responsable à l'ensemble de nos prestataires
- Créer des supports pour partager notre engagement RSE
- Sensibiliser nos parties prenantes à notre engagement RSE par l'exemple et nos éco-événements
- Elargir notre sphère d'influence en attirant des clients nationaux

PROTECTION DU CONSOMMATEUR



- Fidéliser d'avantage nos clients



CONCEPTEUR ET ANIMATEUR DE FORMATIONS

La formation représente 22% de notre activité en 2019

Amont

- Veille
- Définition du besoin
- Planification & Programmation
- Communication & Commercialisation
- Gestion des inscriptions

Jour J

- Coordination
- Préparation salle
- Accueil

Aval

- Envoi Feuille présence, évaluations
- Suivi satisfaction client/participants
- Facturation

En quelques chiffres...

90%

Fidélisation client sur l'ensemble des formats de formations

Nos engagements actuels

Recours à des intervenants et prestataires locaux , majoritairement girondins
Réduction du papier avec fourniture de clés USB et envoi des supports en version électronique depuis 2020

Développement de l'offre de formation distancielle depuis 2021
Achat de fournitures certifiées provenance UE



CONCEPTEUR ET ANIMATEUR DE FORMATIONS

Nos Ambitions pour demain Au regard des 7 questions centrales de la RSE (ISO 26000)



CONTRIBUTION AU DEVELOPPEMENT LOCAL

- Recourir autant que possible à des intervenants, partenaires et prestataires locaux



ENVIRONNEMENT

- Limiter au maximum les impressions papiers (supports pédagogiques)
- Bannir le plastique pour les consommables en salle de formation (bouteilles, verres, touillettes à café, etc.)
- Développer l'offre de formation blended associant présentiel et distanciel pour limiter les déplacements



LOYAUTE DES PRATIQUES

- Sensibiliser nos parties prenantes à notre engagement RSE
- Favoriser les prestataires engagés RSE



CRÉATEUR ET GESTIONNAIRE DE FICHIERS QUALIFIÉS POUR ACCOMPAGNER LA COMMUNICATION DE NOS CLIENTS

Le pôle fichiers qualifiés représente 10% de notre activité en 2019

NOS SERVICES

- Fichiers institutionnels (Mis à jour 3 fois par an)
- Fichiers entreprises (Mis à jour annuellement)
- Fichiers sur mesure

MISE EN OEUVRE

- Actualisation des fichiers
- Pilotage des équipes prestataires
- Recrutement, création charte qualité, contrat de prestation
- Suivis quantitatifs et qualitatifs réguliers
- Retour satisfaction client

BACK OFFICE

- Veille
- Retro-planning
- Promotion/Commercialisation
- Logistique
- Diffusion/Livraison
- Facturation

A L'ECOUTE DE NOS CLIENTS

Fichiers institutionnels : 35 à 40 clients chaque année. Le top 5 est stable depuis 3 ans. Il représente 39% des ventes de fichiers en 2020. Cette part est stable sur les trois dernières années. Nos clients sont **fidèles**.

PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Qualification sur mesure : Par l'écoute des besoins et le conseil, c'est à moins de cinq clients annuels que nous consacrons une équipe dédiée afin de réaliser le service **sur mesure** qui correspond parfaitement à leur problématique.



CRÉATEUR ET GESTIONNAIRE DE FICHIERS QUALIFIÉS POUR ACCOMPAGNER LA COMMUNICATION DE NOS CLIENTS

A L'ECOUTE DE NOS PRESTATAIRES

CONTRIBUTION AU DEVELOPPEMENT LOCAL

Nous travaillons avec 4 professionnelles en qualification de fichiers **indépendantes** dont deux sont implantées en **Gironde**.

Nos relations sont encadrées par des contrats de prestations et la charte CECA depuis 2018.

RELATIONS ET CONDITION DE TRAVAIL

Les missions (de 2 semaines à 2 mois) sont rythmées par des **points hebdomadaires individuels**. Ils permettent un suivi **quantitatif et qualitatif** du travail en cours. Le **bilan de fin de mission** s'inscrit dans une démarche **d'amélioration continue** de la relation avec les prestataires.

PASSER AU 100% NUMÉRIQUE

ENVIRONNEMENT

Depuis 2016, le fichier des entreprises est commercialisé uniquement au format numérique.

Depuis 2019, le fichier des institutionnels est proposé au format 100% numérique ou numérique + papier.

A ce jour, encore 15% des clients demandent du format papier.

Cependant depuis 2018, les frais d'**impression** ont diminué de **37%**.

Les frais de **coursier** (pour distribution en métropole bordelaise) ont diminué de **71%** entre 2018 et 2019.

Notre objectif :

Arrêter les impressions et les livraisons d'ici fin 2022.



CONSEILLER EN COMMUNICATION

Le pôle conseil représente 25% de notre activité en 2019, C'est une prestation transversale associée à tous nos métiers

AVANT

- Phase d'écoute, collecte attentes
- Brainstorming et verbatims
- Cartographies des influenceurs et des parties prenantes
- Stratégie & plan de communication
- Plan d'actions, diagramme de Gantt
- Indicateurs de suivi

PENDANT

- Déploiement
- Conception et réalisation des outils
- Animation du comité pilotage
- Coordination prestataires
- Promotion du projet en interne et externe

APRÈS

- Rédaction du bilan
- Evaluation selon indicateurs du projet
- Démarche RSE entreprise
- Actions correctives
- REX pour le futur
- Facturation

Nos engagements actuels

Faire appel à des prestataires locaux et favoriser ceux engagés dans la RSE

Mesurer la satisfaction client et clients de nos clients à l'issue des prestations

Intégrer les critères de la RSE lors dans nos recommandations

Promouvoir des solutions zéro papier : recours au cloud pour tous les projets

Sensibiliser nos parties prenantes aux enjeux de la RSE

En quelques chiffres...

78%

Fidélisation client entre
2017 et 2020



CONSEILLER EN COMMUNICATION

Nos Ambitions pour demain Au regard des 7 questions centrales de la RSE (ISO 26000)



PROTECTION DU CONSOMMATEUR

- Intégrer dans la méthodologie la prise en compte de la démarche RSE du client, être force de proposition sur ce sujet
- Identifier des accélérateurs pour anticiper la fidélisation dès la réponse aux consultations et appels d'offres



ENVIRONNEMENT

- Développer l'animation des séances de travail, ateliers, ... en distanciel : création d'outils interactifs/participatifs
- Favoriser l'économie circulaire dans l'élaboration de nos propositions commerciales (budgets optimisés)



LOYAUTE DES PRATIQUES

- Faire mieux connaître notre engagement RSE et ses bienfaits pour encourager nos clients à répliquer des bonnes pratiques
- Elargir notre sphère d'influence en s'intégrant à des structures attentives aux principes de la RSE
- Joindre à nos commandes notre charte d'achat responsable à destination de nos prestataires et favoriser ceux engagés RSE

FONCTIONNEMENT GLOBAL (PROCESSUS DE MANAGEMENT ET SUPPORT)

Gouvernance

Stratégie d'entreprise. Écoute des parties prenantes. Revue des performances globales. Attribution des ressources. Communication interne. Gestion des litiges, des instances de pilotages.

Management RSE

Audit interne. Suivi de la performance RSE via tableaux de bords et indicateurs. Veille. Consultation des parties prenantes. Adaptation de la stratégie. Partage de la vision.

Richesse humaine

Suivi des compétences salariales. Accompagnement dans l'évolution et apport des formations adaptées. Gestion des effectifs. Recrutement. Evaluation des compétences.

Quelques chiffres :

-20% de consommation de ramettes de papier entre 2019 et 2020

3 à 4 stagiaires/alternants par an

6000 € de mécénat en 2020

30 jours : délais de règlement des fournisseurs

Achat responsable

Suivi de la charte. Respect de la propriété intellectuelle. (Ré)évaluation des fournisseurs et prestataires. Diffusion de la politique d'achat. Sensibilisation de la sphère d'influence. Entretien de la pérennité des relations

Système d'information

Veille sur l'évènementiel, la formation et les conférenciers potentiels. Maintenance informatique et gestion des sauvegardes et du stockage. Confidentialité des données.

Administratif finance

Organisation AG et CA. Gestion des comptes et de la trésorerie. Suivi administratif et financier des activités. Gestion de la paie, des RH, des assurances. Suivi des facturations et paiements des parties prenantes

FONCTIONNEMENT GLOBAL (PROCESSUS DE MANAGEMENT ET SUPPORT)

Nos Ambitions pour demain

Au regard des 7 questions centrales de la RSE (ISO 26000)



GOUVERNANCE

Faire évoluer le CECA pour devenir une entreprise à mission reconnue
Co-Construire avec nos parties prenantes une stratégie intégrant les enjeux de la RSE



LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Diffuser notre charte d'achats responsables et notre engagement RSE auprès de notre sphère d'influence
Prévenir le risque de corruption et de conflit d'intérêt



ENVIRONNEMENT

Réduire nos impressions papier, minimiser notre impact sur l'environnement



RELATION ET CONDITION DE TRAVAIL

Augmenter le nombre de formations annuelles par salariés

CHARTRE ETHIQUE ET SOCIALE

1. Respecter les femmes et les hommes de l'entreprise
2. Reconnaître les mérites
3. Garantir l'égalité des chances
4. Développer les compétences
5. Améliorer la qualité de vie au travail
6. Concilier travail et vie personnelle
7. Réussir le dialogue social
8. Pratiquer l'éthique dans la relation avec les tiers



CHARTRE D'ACHATS RESPONSABLES

LE CECA

- Transparent Equitable et impartial dans le choix des prestataires
- Veiller à la viabilité financières des fournisseurs
- Favoriser les prestataires locaux et engagés dans une démarche RSE
- Entretenir une relation de confiance et équilibrée

LES FOURNISSEURS

- Honnêteté et transparence
- Respecter les réglementations en vigueur
- Lutte contre la la discrimination, la fraude et la corruption
- Avoir une politique sociale d'ouverture au handicap et non discriminante
- Etre soucieux de son impact carbone
- Limiter ses déchets en tendant vers une économie 100% circulaire
- Agir pour la préservation des ressources

CHARTRE PRESTATAIRE

LE CECA

- **Transparent, Equitable** et **Impartial** dans le choix des prestataires
- **Clair** et **complet** dans l'énoncé des missions
- **Disponible** pour fournir l'ensemble des éléments nécessaires aux prestataires pour la bonne réalisation sa mission
- **Juste** et **Ponctuel** dans la rémunération
- **Actif** dans le suivi et **Réactif** face aux éventuelles interrogations du prestataire

LES PRESTATAIRES

- **Honnêtes** et **transparents**
- **Rigoureux** et **soigneux** dans son travail
- **Ponctuels** dans ses rendus
- **Discrets** face aux informations confiées, potentiellement confidentielles
- **Fidèles** et **loyales**, ils ne doivent pas faire une concurrence directe aux activités du CECA
- **Exemplaires** lorsqu'ils représentent le CECA devant des tiers



ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS UNE
DYNAMIQUE VERTUEUSE POUR FAIRE FRUCTIFIER LE
CAPITAL HUMAIN AU SERVICE
D'UNE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE DURABLE