

*/ RAPPORT RSE
2013*



“

Ce document a pour but de vous expliquer, à vous, clients et fournisseurs, actuels ou futurs, étudiants, futurs embauchés, partenaires sociaux, financiers et commerciaux, les mesures que nous adoptons au quotidien pour nous développer de manière responsable, et vous faire partager ce à quoi vous participez ou participerez demain.

”

<i>Notre engagement</i>	02
<i>La Citel</i>	03
<i>4 enjeux clés développement durable</i>	05 ▶ 12
<i>Nos indicateurs de performance</i>	13



NOTRE ENGAGEMENT

L'ENTREPRENARIAT SOCIAL

C'est une valeur fondamentale, portée par tous les coopérateurs de CITEL depuis sa création en 1983 par 17 salariés, pour arriver aujourd'hui à un effectif de 115, toujours garant des valeurs fondatrices.

Notre SCOP a su développer au cours de ces 30 ans, une organisation qui s'est adaptée aux besoins du marché, avec le souci permanent du respect des valeurs coopératives, alliant à la fois satisfaction client et bien être des salariés associés.

Dans le but de donner toujours plus de sens à notre façon d'entreprendre, nous décidons courant 2011 de dialoguer avec notre sphère d'influence, pour satisfaire l'ensemble de nos parties prenantes. Notre projet d'entreprise, axé sur le développement durable, aboutit en juin 2012 à notre évaluation AFAQ 26 000, pour laquelle nous obtenons le niveau « confirmé ».

Fort de notre expérience et en même temps, fiers d'avoir obtenu ce niveau d'évaluation, nous nous engageons à maintenir notre vigilance et entretenir nos démarches de progrès, de façon à contribuer avec tous nos partenaires, à construire un avenir durable pour les générations futures.

David AUGUSTE
Président Directeur Général

115

salariés associés
qui décident du devenir
de leur entreprise

1^{ère}

entreprise du BTP
de Midi-Pyrénées
évaluée AFAQ 26 000

3

= niveau « confirmé » pour
notre démarche RSE basée
sur la norme ISO 26 000



LA CITEL

SCOP

Nous sommes une société coopérative et participative de 115 personnes.

Notre activité consiste à étudier, créer et entretenir des réseaux électriques, d'éclairage public, télécom, fibre optique, gaz, eau, assainissements collectifs et autonomes.

En 1983, nous avons choisi un statut différent pour entreprendre autrement. Nous n'avons pas 1 actionnaire majoritaire mais 115 actionnaires. 115 associés qui décident du devenir de leur entreprise de manière démocratique.

« 1 Être humain = 1 Voix » fait partie de nos valeurs. Mais pas seulement. Nous nous préoccupons de l'avenir de nos salariés car ces salariés sont les décideurs.

Pour emprunter les mots de St Exupéry, « nous n'héritons pas de la terre de nos ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants », nous sommes convaincus que nous devons préserver nos ressources, construire et transmettre un patrimoine aux générations futures. Pour cela, nous privilégions l'emploi et le développement local.

En 1995, en lançant une démarche qualité, nous nous préoccupons principalement de nos clients et mettons tout en place pour les satisfaire. Le résultat est une réussite : nos clients nous attribuent en moyenne une note de 18/20.

En 2011, nous réunissons les acteurs de notre sphère d'influence car nous souhaitons impliquer toutes nos parties prenantes. Pour cela nous suivons les recommandations de l'ISO 26 000. La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) soutient l'ensemble de nos valeurs.

En 2012, nous sommes la première entreprise BTP de Midi-Pyrénées évaluée AFAQ 26 000 et la première SCOP BTP en France. Nous obtenons le niveau confirmé (niveau 3 sur 4) pour notre démarche RSE basée sur la norme ISO 26 000.

ENJEU N° 1

*POUR SUIVRE
NOTRE ENGAGEMENT QUOTIDIEN
EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE*



En temps de crise les entreprises ont tendance à se recentrer sur l'essentiel et nous sommes convaincus que le Développement Durable est essentiel à notre avenir commun. C'est pourquoi nous avons décidé de poursuivre notre démarche RSE. Nous pensons que nous gagnerons à développer les recommandations proposées par le rapport d'évaluation AFAQ26000 : réduction des coûts, maîtrise des risques, motivation du personnel. Mais chaque action doit être comprise de tous avec ses tenants et ses aboutissants. Pour cela nous comptons :

Maintenir notre taux de formation afin que nos équipes soient toujours plus compétentes et polyvalentes en expliquant l'importance de cette performance.

Ancrer les valeurs coopératives : rappeler aux salariés-associés qu'ils ont des droits et qu'ils doivent assumer leurs devoirs pour conserver ses droits. Concrètement : publication de notre brochure le P'tit Scop, organisation de débats lors de l'Assemblée Générale grand format, communication sur le Conseil d'Administration.

Poursuivre notre politique sociale et ainsi stimuler les comportements positifs. Nous ne souhaitons pas que la morosité gagne notre entreprise car des salariés motivés et solidaires sont la clé de réussite d'une entreprise (PERI, avantages sociaux, repas festifs entre salariés, soirées avec les familles sont conservés).



20 h

de formation par an
par employé - ouvrier



60 %

des résultats de l'entreprise
sont redistribués
aux salariés-associés



9,5 %

Des salariés
sont des travailleurs handicapés

ENJEU N° 2

TRANSMETTRE NOTRE SAVOIR-FAIRE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE NOTRE TERRITOIRE



De part notre activité, les compétences sont multiples et nos clients sont très diversifiés.

Nos savoir-faire sont cependant régulièrement reconnus par les enquêtes de satisfaction envoyées à nos clients, par les lettres de félicitations spontanées rédigées par les clients et les riverains, par l'évaluation AFAQ 26 000 lors de l'interview de nos parties prenantes.

Ce savoir-faire doit perdurer : il permet l'installation de nouveaux réseaux et l'intervention rapide en cas de situation d'urgence (après une tempête par exemple). Notre devoir d'entreprise responsable consiste à transmettre ce savoir-faire des plus expérimentés vers les juniors avec parfois aucune possibilité de s'appuyer sur des formations extérieures.

Maintenir le professionnalisme du bureau d'études par des formations et du tutorat.

Transmettre le savoir faire en aérien : 62% du réseau électrique français est aérien. Les compétences électriques sont acquises en formation puis sur le terrain. Les compétences en plantation-dépose de poteaux sont transmises par tutorat.

Maintenir la satisfaction de nos clients publics et privés. Nous avons pour objectifs d'élargir la mesure de satisfaction aux riverains de chantier et de répondre aux interrogations de nos clients sous 2 jours.



5 jours

pour apporter une réponse à une question de nos parties prenantes



6

équipes chantier sont opérationnelles pour les travaux aériens



18/20

est la note moyenne attribuée à CITEL par ses clients

ENJEU N° 3

LIMITER NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX



Conscients depuis de nombreuses années que préserver notre environnement représente un enjeu majeur dans notre activité, nous avons mis en œuvre diverses actions concrètes pour limiter nos impacts environnementaux : covoiturage, optimisation de l'utilisation des ressources, tri des déchets dès 2002. Afin de structurer notre démarche, nous avons mis en place un système de management environnemental selon les exigences de la norme ISO14001.

Cette démarche nous a permis de dégager 3 axes de travail :

Diminuer nos émissions de gaz à effet de serre de 70 t équivalent carbone d'ici 2016 en travaillant sur les pistes du bilan carbone réalisé en 2011 : rationalisation des déplacements des équipes de production, maîtrise des consommations au nouveau bâtiment THQE.

Développer le recours aux granulats recyclés en adoptant un comportement proactif envers nos clients, le choix des matériaux de remblaiement ne nous appartenant pas. Nous devons aider nos fournisseurs à démontrer les avantages des matériaux recyclés et d'utiliser une unité de chaulage que nous envisageons d'acquérir.

Poursuivre la maîtrise de nos déchets. Nos parties prenantes nous félicitent régulièrement sur notre fonctionnement de traitement des déchets. Mais pour maintenir ce niveau, c'est un travail de tous les jours qui doit être poursuivi.



833

tonnes équivalent carbone
en 2011



422

m³ d'eau
consommée par an



95 %

des déchets valorisables
sont valorisés (en quantité)

ENJEU N° 4

OPTIMISER NOTRE EFFICIENCE



Nous avons abordé le social, le sociétal et l'environnement. Mais ces mesures ne doivent pas être menées à n'importe quel prix. C'est dans ce dernier enjeu que le Développement Durable prend tout son sens car le social et l'environnement ne sont pas incompatibles avec la réussite économique, même en ces temps de crise.

Comment rester rentable tout en préservant la satisfaction de nos clients et les conditions de travail de nos salariés ?

Nos démarches qualité et environnement nous prouvent que nous sommes efficaces grâce à un certain nombre d'outils mis en place depuis plusieurs années. L'évaluation AFAQ 26 000 va plus loin en nous suggérant désormais d'optimiser ces outils et de mesurer le rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées. Le but n'est pas de diminuer le niveau de performance mais bien de mettre en évidence que ces résultats peuvent être obtenus sans prise de risque économique ou social.

Renforcer et systématiser les dispositifs engagés. Pour cela nous souhaitons vous intégrer dans nos démarches, vous faire partager nos enjeux lors de rendez-vous planifiés.

Communiquer la performance du Conseil d'Administration. Cet organe, le plus haut placé dans l'organigramme, fonctionne sur un mode participatif, décide et rend compte à ses associés.

Optimiser les outils pour mieux servir notre politique responsable. Par exemple, introduire une orientation RSE dans nos mesures de satisfaction des fournisseurs, valoriser notre réseau SCOP BTP ou encore Colibri (groupe de travail de la démarche collective RSE).



1

rendez-vous organisé en 2012 avec toutes nos parties prenantes



100 %

des salariés sont associés



100 %

des salariés sont recrutés sur le territoire Midi Pyrénées

INDICATEURS ECONOMIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX

FORMATION

2012

<i>Montant du budget formation en € (coût pédagogique + salaires)</i>	123 658
<i>En pourcentage de la masse salariale</i>	3,3%

Le montant obligatoire s'élève à 50 874€, soit 1,6% de la masse salariale.

DÉCHETS

<i>Nombre de tonnes de déchets valorisés ou compostés</i>	6,3
<i>Nombre de tonnes de déchets utilisés en combustible</i>	23,7
<i>Nombre de tonnes de déchets recyclés</i>	96,8
<i>Nombre de tonnes de déchets mis en décharge (inertes)</i>	7 143
<i>Nombre de tonnes de déchets total</i>	7269.8

PRODUITS CHIMIQUES

<i>Taux de bidons étiquetés sur chantier</i>	64%
--	-----

ENERGIES

<i>Nombre de GJ consommés pour le gasoil</i>	10 600
<i>Nombre de GJ consommés pour le GNR (Gasoil Non Routier)</i>	3 081
<i>Nombre de GJ consommés par les bâtiments</i>	732

GJ = Gigajoules, unité GRI (Global Reporting Initiative)

INDICATEURS SOCIAUX ET SOCIÉTAUX

SANTÉ

2012

<i>Taux d'absentéisme</i>	10 %
<i>Taux de satisfaction des salariés</i>	70 %
<i>Enquête annuelle</i>	

ORGANISATION

<i>Taux de participation aux assemblées générales</i>	97 %
---	------

MANAGEMENT

<i>Taux d'intérim</i>	11 %
<i>Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution professionnelle</i>	11 %
<i>Rapport entre les avantages sociaux les plus forts et les plus faibles</i>	3,27

SÉCURITÉ

<i>Indice de fréquence des AT</i>	41
<i>Taux de gravité des AT</i>	2,18

PARTIES PRENANTES

<i>Taux de parties prenantes ayant une politique RSE</i>	12 %
<i>Enquête du 19 juin 2012</i>	



CITEL

www.scop-citel.fr

Siège Social

546, rue Fonfillol
ZAC des Cadaux
81 370 SAINT SULPICE
Tél. 05 63 40 21 30
Fax 05 63 40 21 31

Centre de travaux de Gascogne

Zone Artisanale - BP 7
32 120 MAUVEZIN
Tél. 05 62 06 77 77
Fax 05 62 06 85 14

Base de Travaux du Bas-Quercy

785, avenue des anciens
combattants d'Indochine
82 800 NEGREPELISSE
Tél. 05 63 02 10 30
Fax 05 63 02 10 31