

RAPPORT RSE 2015

ENGAGEMENTS & ACTIONS



En 2013, nous diffusons notre premier rapport afin de vous expliquer nos démarches en faveur de la Responsabilité Sociétale des Entreprises. Beaucoup de nos parties prenantes nous questionnent et nous ressentons, nous aussi, le besoin de communiquer sur le chemin parcouru.

Deux ans plus tard, où en sommes-nous ?

Avons-nous tenu nos engagements ?

Nos enjeux 2013 sont-ils toujours d'actualité ?

Ce deuxième rapport de Développement Durable a pour vocation de vous présenter un bilan des deux années écoulées et vous impliquer dans nos futurs projets DD.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ----- 05

LA CITEL -----06 à 11

NOS ENGAGEMENTS -----12 à 17

NOS INDICATEURS RSE -----18 à 21

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION



Trente-deux ans d'existence et toujours animée par les mêmes valeurs fondatrices, CITEL a su s'adapter au fil des années aux changements dictés par la société.

Nous voulons croire que le facteur clé de succès et de réussite passe par un discours et des actions empreints de sincérité vis-à-vis de nos parties prenantes. Nous entendons donc, par ce phénomène, créer un cercle vertueux dans lequel chacun saura aisément trouver sa place et agir en faveur de notre territoire.

Notre engagement, évalué en 2012 au niveau « confirmé », est resté intact, puisque corroboré par l'audit de suivi dix-huit mois plus tard; ce qui nous amène aujourd'hui à donner un nouvel élan à notre démarche, en publiant ce nouveau rapport, preuve de notre attachement aux fondements du développement durable.

David AUGUSTE
Président Directeur Général

« Des moyens
innovants »

photo : chantier aérien Rabastens





CITEL

NOS ACTIVITÉS



Depuis 32 ans, Citel installe, remplace et entretient des réseaux électriques et d'éclairage public sur 6 départements de Midi-Pyrénées. Nos activités consistent à étudier en détail le projet pour la mise en œuvre du réseau, sécuriser des installations électriques, augmenter la puissance électrique d'une installation, enterrer des câbles, installer et raccorder des panneaux photovoltaïques, fibre optique ou encore raccorder des particuliers.

En matière d'éclairage public, nous proposons des moyens innovants permettant des économies d'énergie (pose de leds, abaisseurs de tension, système bi-puissance). Pour toutes ces activités, nos équipes sont constituées de professionnels qualifiés et habilités pour les travaux d'électricité aériens et souterrains des espaces publics.

Nous assurons également la viabilisation de terrains et lotissements. Cela inclut l'étude préalable avant travaux puis la mise en place de l'ensemble des réseaux électrique, téléphone, eau, gaz.

« Donner du sens
à notre façon
d'entreprendre »



photo : chantier souterrain tranchéuse



CITEL SCOP



Citel est une coopérative de 105 salariés qui sont également les associés de l'entreprise. Notre fonctionnement en SCOP existe depuis la création de l'entreprise. Aujourd'hui, nous restons convaincus que le choix réalisé, il y a 32 ans, est le bon. Les coopératives constituent un modèle d'entreprise démocratique fondé sur des valeurs de responsabilité, de solidarité et de transparence. Gérer efficacement une entreprise coopérative, c'est faire participer les salariés-associés aux décisions, promouvoir l'initiative et l'autonomie, donner l'accès à l'information et à la formation. Quel que soit le capital qu'il détient, chaque associé dispose d'une voix. C'est le principe coopératif: «Une personne, une voix». 60% des résultats de l'entreprise sont redistribués aux salariés-associés.

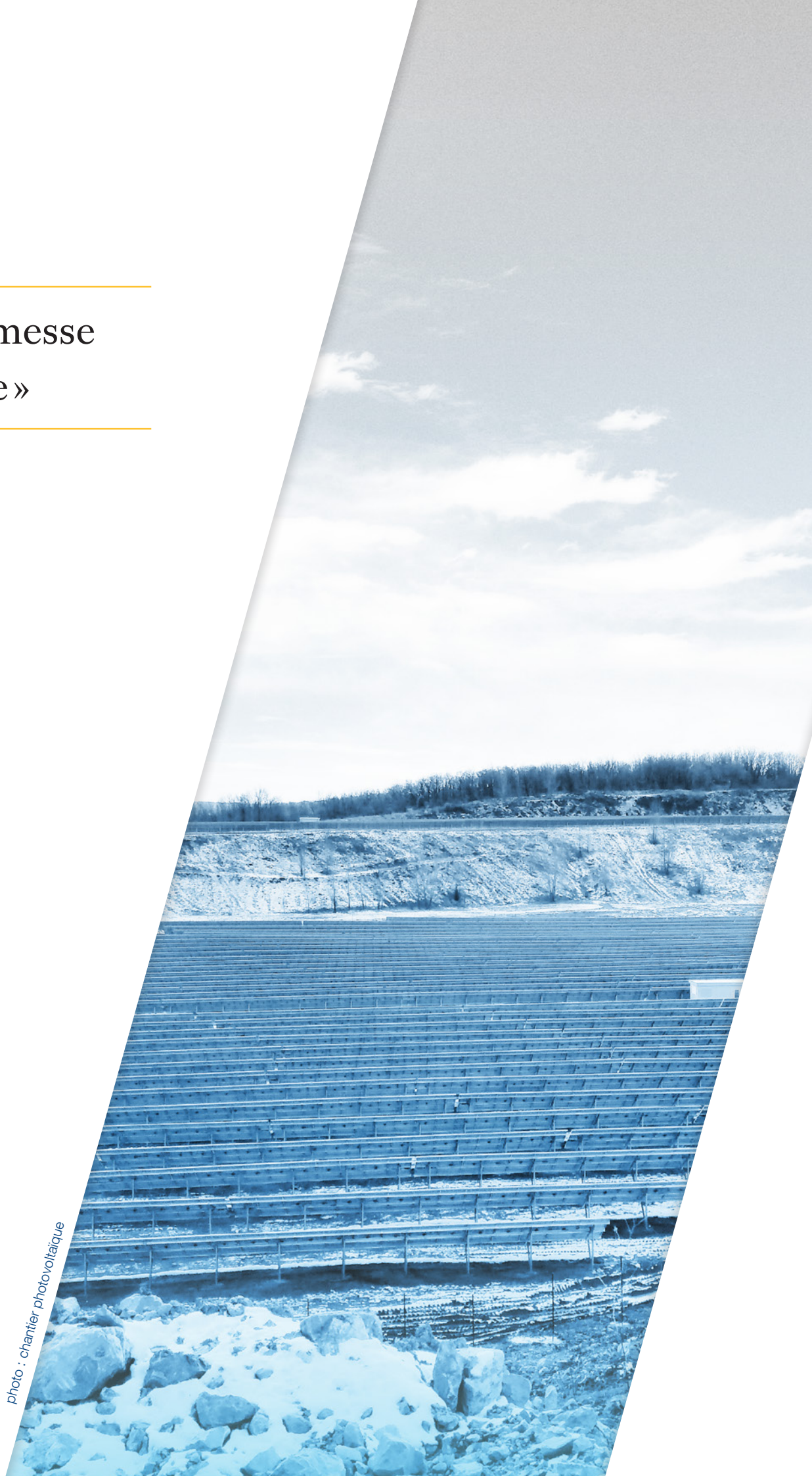
L'entrepreneuriat social reste une valeur fondamentale portée par l'ensemble des coopérateurs CITEL et nous nous efforçons de défendre ces idées à l'extérieur. C'est pourquoi, en 2012, nous avons demandé une évaluation AFAQ 26 000. Nous avons obtenu le niveau 3 sur 4 « confirmé », preuve que CITEL s'intéressait déjà fortement à sa responsabilité sociétale et prenait en compte son environnement d'un point de vue économique, social et environnemental. Ce score a été confirmé à la visite de suivi 18 mois plus tard. En 2013, nous avons publié notre premier rapport de développement durable dans lequel nous expliquions nos préoccupations.

Deux ans plus tard, nous pensons toujours qu'il est important de donner du sens à notre façon d'entreprendre et nos enjeux sont identiques : nous souhaitons poursuivre notre engagement quotidien en faveur du développement durable, transmettre notre savoir-faire pour le développement de notre territoire et limiter nos impacts environnementaux.

En 2012, suite à l'évaluation AFAQ26000, nous avons également identifié comme enjeu, l'optimisation de notre efficience. De nombreuses actions ont été menées et ont porté leurs fruits. Nous devons maintenir la situation mais cet engagement ne fait plus partie de nos enjeux prioritaires.

« La promesse est tenue »

photo : chantier photovoltaïque



CITEL & VOUS

NOS PARTIES PRENANTES



Chez CITEL, nous attachons une attention toute particulière à la satisfaction de nos parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes. Et la satisfaction des salariés entraîne bien souvent celle des tiers. Nous mesurons la satisfaction de nos salariés, de nos clients mais aussi celle des riverains. Nous engageons des dialogues avec nos fournisseurs, nous rencontrons régulièrement nos partenaires sociaux, économiques. Nous participons à des groupes de travail avec des instances représentatives de nos métiers ou simplement de sujets qui nous tiennent à cœur.

Nous vous avons promis, en 2013, de répondre à vos demandes sous 2 jours et de maintenir votre niveau de satisfaction. La promesse est tenue. Nous répondons en moyenne sous 2 jours quel que soit la source (riverain, prospection, voisin, client, fournisseur, association, ...)

Nos clients nous attribuent en moyenne une note de 17.5/20

ENGAGEMENT SOCIAL

TRANSMETTRE NOTRE SAVOIR FAIRE

ASSUMER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET SOCIÉTALE C'EST S'ENGAGER.

S'engager auprès des jeunes, les former, leur permettre de se construire un parcours professionnel et obtenir des compétences valorisées sur le marché du travail.

Permettre également une réorientation, à des personnes plus expérimentées. Nous évoluons dans une ère connectée où tout bouge très vite, et dans un souci d'employabilité maximum nous élargissons le champ des compétences. En effet, nous participons tous à des activités diverses et variées. Nous détenons donc tous des compétences professionnelles, valorisées par des diplômes et mesurées en entreprise, mais également des compétences acquises en dehors de nos postes de travail, lors de nos aventures extra professionnelles.

Chez CITELE, gérer les ressources humaines, c'est aussi se préoccuper de ces talents, favoriser la réinsertion professionnelle, permettre à des salariés de se réorienter : en interne, en provenance d'autres entreprises ou encore se réorienter dans des filières différentes.

RENFORCER NOS ACTIONS DE TUTORAT.

Parce que, dans notre métier, tout ne s'apprend pas sur les bancs de l'école, nous avons renforcé nos actions de tutorat. C'est un succès : une équipe entière supplémentaire assure la plantation et la

dépose de poteaux, deux nouvelles personnes sont opérationnelles sur les travaux aériens et comme les jeunes représentent l'avenir de notre société, deux apprentis monteur électricien sont actuellement en formation.



Dès leur arrivée, les salariés sont sensibilisés à notre culture d'entreprise. L'ancrage des valeurs coopératives et la poursuite de notre politique sociale représentent un enjeu fort pour CITELE. Grâce à diverses actions de communication, les associés connaissent mieux le fonctionnement de notre coopérative. Et malgré un environnement économique difficile, auquel nous sommes tous confrontés, nous avons réussi à maintenir une politique sociale de qualité pour nos salariés.

NOS SALARIÉS SONT LA CLÉ DE NOTRE RÉUSSITE.

Malgré une perte de chiffre d'affaires, nous n'avons effectué aucun licenciement et tous les avantages sociaux ont été maintenus. De nouveaux aménagements pour faciliter l'articulation de la vie personnelle et professionnelle ont même été accordés. Nous sommes convaincus que des salariés motivés et solidaires restent la clé de réussite d'une entreprise.

38h

de formation par an
par employé-ouvrier
(20h en 2013)

6%

des salariés
sont des travailleurs
handicapés

100%

des entretiens professionnels
sont réalisés chaque année

73%

des collaborateurs
sont satisfaits des actions
menées par l'entreprise
sur le respect des hommes
et les conditions de travail

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

L'ANCRAGE TERRITORIAL

BÂTIR DES RELATIONS DURABLES SUR NOTRE TERRITOIRE

Nous tentons chaque jour de maintenir un niveau ambitieux d'objectifs en interne mais nous essayons également de promouvoir ces valeurs à l'extérieur. Car aider une autre entreprise qui rencontre des difficultés financières, expliquer que le développement durable n'est pas insurmontable ou encore répandre la culture des SCOP n'est-ce pas aussi assumer sa responsabilité sociétale ? Depuis deux ans, CITEL s'est vue récompensée à plusieurs reprises pour ses actions en faveur de la RSE et du développement durable.

Ces résultats nous permettent de bâtir des relations durables avec nos parties prenantes sur notre territoire. Nos relations se caractérisent par la fidélité. Nous partageons nos engagements pour qu'ils deviennent encore plus forts.

FIERS DE NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

Nous construisons ces relations sur un territoire régional. Nous exerçons notre activité sur 6 départements de Midi Pyrénées et nous préférons un territoire régional construit sur des relations solides, durables qu'un territoire national fluctuant. Cette dimension régionale, et de proximité, nous permet, vis-à-vis de nos clients et de l'ensemble de nos partenaires, d'être à l'écoute de leurs attentes et de nous adapter à leurs besoins. Nous sommes fiers de notre ancrage territorial,

reconnu en évaluation AFAQ26000. Ce territoire est riche de belles rencontres avec des jeunes, lors des forums métiers par exemple ou avec des professionnels où nous débattons de nos métiers avec nos fédérations.



Nous aidons des clubs sportifs, financièrement mais également pour l'organisation de manifestations (prêt et mise en place de matériel). Nous nous attachons à établir, jour après jour, une relation de confiance avec nos partenaires locaux et ainsi jouer notre rôle sur notre territoire.

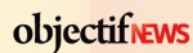




Trophées
du Développement Durable 2013
dans la catégorie de la
Responsabilité Sociétale des
Entreprises



Trophée
de la responsabilité sociétale de
l'entreprise 2013



Grands Prix
de l'Économie 2013
Prix de l'entreprise citoyenne



Palmarès régional 2013
Lauréat Région SUD-OUEST
Dans la catégorie Travaux Publics
Prix remis le 5 novembre 2013

Palmarès national 2013
Lauréat du grand prix national
Dans la catégorie Travaux Publics
Prix remis le 19 décembre 2013

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

L'ANCRAGE TERRITORIAL

CHERCHER DE NOUVEAU AXES D'AMÉLIORATION

Limiter nos impacts environnementaux passe par le développement des granulats recyclés. Nous avons mené une étude sur l'acquisition potentielle d'une unité de chaulage. Nous en profitons pour remercier les sociétés DRTP et Chassaing TP. L'étude nous a prouvé que cette acquisition ne pouvait se faire en 2014. Elle nécessite une structuration de certaines activités pour être un succès au risque de rencontrer l'inverse du but recherché, soit des impacts environnementaux négatifs.

TRAITER NOS DÉCHETS

Concernant notre engagement sur le traitement des déchets, nous restons fidèles à nos partenaires locaux : SAS Dengasc, Coved, Sictom Lavour, Trigone et avons amélioré certaines filières dont une collaboration avec Gasc TP, Batribox pour les piles et batteries professionnelles et personnelles de nos salariés et de nos visiteurs.

AGIR POUR LIMITER NOS IMPACTS

Limiter nos impacts environnementaux reste un enjeu prioritaire. Toutes nos équipes ont travaillé en interne pour mettre en oeuvre de nombreuses actions ces dernières années et ainsi réduire nos impacts. Quelques exemples :

- > La rationalisation des déplacements sur chantier et le co-voiturage des équipes de production nous ont permis de diminuer les émissions de gaz à effet de serre de 20%
- > Le nouveau siège social estampillé Très Haute Qualité Environnementale nous permet d'afficher une baisse de 25% de nos consommations d'énergie.
- > 98% des déchets valorisables sont valorisés

2015 - CALCULER LE BILAN CARBONE D'UN CHANTIER

Notre défi 2015 est de répandre ce message environnemental. Pour cela nous souhaitons créer un outil de calcul d'émissions carbone d'un chantier. Le but est de pouvoir calculer des émissions émises mais surtout de se positionner en amont d'un chantier et faire que la quantité d'émissions devienne un critère de sélection d'un chantier ou d'une technique sur un chantier. Cet outil est soutenu financièrement par l'ARPE et la Chambre de Commerce et d'Industrie Midi-Pyrénées.





-20%

de diminution
sur les émissions
de gaz à effet de serre

-25%

de consommation d'énergie
pour notre nouveau siège social
Très Haute Qualité
Environnementale

98%

des déchets valorisables
sont valorisés

2015

mise au point d'un nouvel outil
de calcul des émissions de CO2
d'un chantier

NOS INDICATEURS RSE



INDICATEURS SOCIAUX



année	2012	2014
FORMATION		
Montant du budget formation en € (coût pédagogique + salaires)	123 658	106 731
En pourcentage de la masse salariale	3,3%	2,5%
Le montant obligatoire s'élève à 50 874 €, soit 4,1% de la masse salariale.		
Nombre d'heures de formation par an et par ouvrier / employé	27	38
SANTÉ		
Taux d'absentéisme	10 %	8 %
Taux de satisfaction des salariés	70 %	73 %
Enquête annuelle		
ORGANISATION		
Taux de participation aux assemblées générales	97 %	98 %
MANAGEMENT		
Turnover	10 %	8 %
Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution professionnelle	11 %	3 %
Rapport entre les avantages sociaux les plus forts et les plus faibles	3,27	4,52
SÉCURITÉ		
Indice de fréquence des AT	41	38
Taux de gravité des AT	2,18	3,45

INDICATEURS SOCIETAUX



année	2012	2014
Taux de travailleurs handicapés	9.5 %	6 %
Part des femmes dans l'entreprise	10 %	11 %
Part des investissements réalisés sur le territoire Midi Pyrénées	90 %	88 %
Taux de satisfaction client	89 %	88 %
Temps de réponse à une question ou remarque d'une partie prenante	5 jours	2 jours
Taux d'intérim	11 %	2 %
Taux de salariés recrutés sur le territoire Midi Pyrénées	100 %	100 %
Nombre de mandats dans nos fédérations métier et entrepreneurs sociaux	1	7

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX



année	2012	2014
-------	------	------

FLOTTE ENGINES ET VÉHICULES

Age moyen des véhicules légers	5 ans	5 ans
Age moyen des fourgons	7 ans	5 ans
Age moyen des poids lourds	13 ans	12 ans
Age moyen des engins de chantier	8 ans	11 ans

DÉCHETS

Nombre de tonnes de déchets total	7 269.8	2 290.8
Nombre de tonnes de déchets valorisés ou compostés	6.3	9.5
Nombre de tonnes de déchets utilisés en combustible	23.7	12.2
Nombre de tonnes de déchets recyclés	96.8	53.1
Nombre de tonnes de déchets mis en décharge (inertes)	7 143	2 216

PRODUITS CHIMIQUES

Taux de bidons étiquetés sur chantier	64%	82 %
---------------------------------------	-----	------

ÉNERGIES

Nombre de GJ consommés pour le gasoil	10 600	8 294
Nombre de GJ consommés pour le GNR (Gasoil Non Routier)	3 081	2 644
Nombre de GJ consommés par les bâtiments	732	577

GJ = Gigajoules, unité GRI (Global Reporting Initiative)



Choisir CITELE, c'est choisir des équipes attachées à leur entreprise et fières de mettre leurs compétences au service de vos projets.

Nous remercions chacun d'entre vous, client, fournisseur, salariés, partenaire économique, partenaire social de nous avoir aidés dans ces démarches et de poursuivre cette aventure avec nous.

Afin de nous améliorer et si vous le souhaitez, vous pouvez nous adresser vos remarques à :
citel@scop-citel.fr

CITEL

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
82800 NEGREPELISSE
Tél. 05 63 02 10 30
Fax 05 63 02 10 31

www.scop-citel.fr

