



HUMAIN



RAPPORT RSE
2022



> Édito

Anticiper, s'adapter et sensibiliser

Ces actions doivent guider nos engagements dans un contexte où les transformations des enjeux sociaux, sociétaux et les bouleversements environnementaux nous obligent.

La pression de la concurrence est de plus en plus présente ainsi que les risques en général. Nous en avons pour preuve l'épidémie de la COVID qui, en l'espace de quelques semaines début 2020, obligea les entreprises à réorganiser leur fonctionnement pour ne pas mettre la clef sous la porte et licencier leurs salariés. Cet événement accéléra considérablement la digitalisation des activités professionnelles et la façon de travailler avec l'apparition du télétravail.

Nous réaffirmons que l'entreprise a un rôle important face à ces enjeux et doit se challenger pour faire face à une concurrence devenue plus réactive et agile.

C'est pourquoi, dans ce contexte économique et social parfois difficile, nous voulons confirmer notre engagement envers nos partenaires.

Pour cela nous poursuivons nos démarches RSE et publions aujourd'hui un nouveau rapport de Développement Durable.







*notre façon de
faire vivre
nos valeurs.*

Ce rapport va nous permettre de vous exposer nos pratiques ainsi que notre façon de faire vivre nos valeurs.

Alors que les changements engendrés par la crise de la COVID ont bousculé les cultures dans les entreprises, celles-ci doivent maintenant séduire les salariés et véhiculer des valeurs qui donnent du sens au travail.

Ils ont besoin de se projeter dans l'avenir sans avoir la sensation de perdre leur liberté et leur autonomie.

Pour que les salariés de notre entreprise trouvent du sens au quotidien, soutenons des valeurs comme la solidarité, le respect, l'ancrage territorial, le savoir-faire, la formation ou l'aide à l'insertion professionnelle.

CITEL est une société coopérative dont les objectifs principaux restent le maintien de l'emploi et l'évolution des salariés actuels, tout en développant l'emploi des salariés futurs ainsi que l'emploi local.

Notre démarche RSE permet également de contribuer à la pérennité et la durabilité de notre entreprise.

> Contenus

Consultées déjà en 2016, nos parties prenantes se sont focalisées sur trois thèmes qui sont restés d'actualité à ce jour :

focus ÉCONOMIQUE



Performance économique
—
Ancrage territorial

06 → 09

focus SOCIAL



Qualité de vie
et conditions de travail
—
Trophée Générali
—
« Bien-être »

10 → 15

focus SOCIÉTAL



Projets interentreprises
—
Innovations pour limiter
les impacts
environnementaux

16 → 19



FORMAT ÉLECTRONIQUE

Agir sur notre impact écologique c'est aussi limiter l'utilisation des ressources naturelles telles que le papier et limiter l'utilisation de produit chimique comme l'encre. Ce rapport sera transmis majoritairement en format électronique pour nos parties prenantes.

→ DES CONTENUS SONT AUSSI À DÉCOUVRIR EN LIGNE, ILS SONT INDIQUÉS PAR L'ICÔNE : 

focus
ÉCONOMIQUE

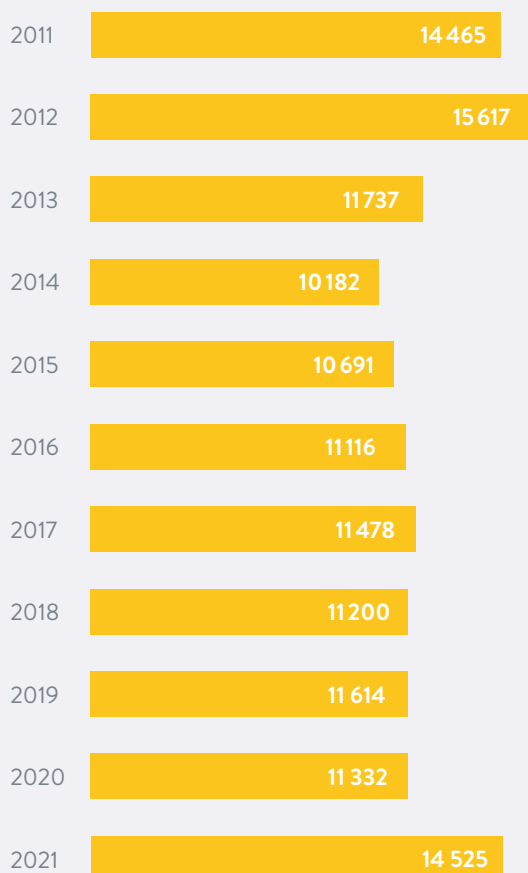


PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

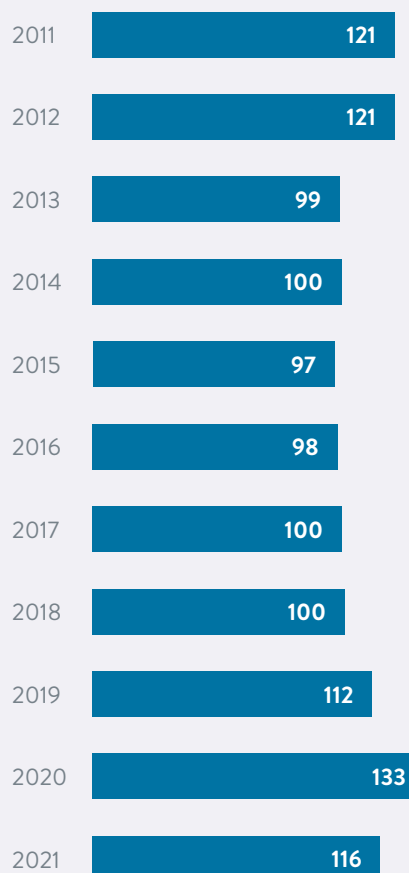
Suite à la perte de chiffre d'affaires après 2012, la nouvelle stratégie élaborée par le conseil d'administration de la CITEL a permis de garder le cap vers la croissance. La diversification des activités telle que la fibre optique, a contribué à maintenir l'entreprise dans cet objectif. Par ailleurs, un approfondissement des analyses de risques des activités, en lien avec des fiches d'améliorations soumises par les salariés et

analysées par la direction, a amené à déployer des actions correctives et préventives. L'une d'elles est l'organisation d'un comité de direction (CODIR) afin de faire un point régulier sur les activités et la santé économique de l'entreprise. Ce fonctionnement a donné lieu à la résilience de la CITEL face à la pandémie COVID19, avec des résultats économiques faiblement impactés.

Chiffre d'affaires K€/an



Effectifs permanents



ANCRAGE TERRITORIAL

La CITEL rivalise avec les majors nationaux de la branche des lignards sur la région Midi-Pyrénées. Ses compétences en matière d'installation et maintenance des réseaux aériens et souterrains de ligne électrique sont reconnues par ses clients – dont les

principaux sont les syndicats d'énergie du Tarn, Tarn-et-Garonne, Gers et Haute-Garonne ainsi que ENEDIS et ORANGE –. Afin de marquer son ancrage régional et d'être plus réactif pour ses clients, la CITEL est composée de trois sites de production.



15 km 

Distance maximale effectuée par 95% des salariés pour rejoindre leur site.



100% des salariés sont de la région Midi-Pyrénéenne et 95% habitent à moins de 15 kilomètres du site ou ils sont embauchés.

Cela permet également de jouer favorablement sur l'empreinte carbone avec des trajets courts et sans embouteillage.

La politique de proximité de la CITELE prend également en compte la proximité de ses fournisseurs de matériel ainsi que le traitement et le recyclage des déchets.

L'emploi est au cœur des discussions en cette période post COVID.

Pour le renforcement occasionnel des équipes, l'entreprise fait appel à des intérimaires par l'intermédiaire des agences d'intérim de proximité. Pour le Tarn, la CITELE collabore avec l'agence d'intérim RANDTSAD de Saint-Sulpice la pointe.

Par son statut de SCOP, la CITELE fait en sorte que l'emploi et le recrutement correspondent aux valeurs de la coopérative : la solidarité, le respect, l'ancrage territorial, le savoir-faire, la formation ou l'aide à l'insertion professionnelle.

Une entreprise impliquée, responsable et à l'écoute des attentes du Maître d'Ouvrage et des collectivités.

[...] En deux mots, ce qui ressort est la disponibilité et la réactivité de CITELE lorsque nous sommes notamment amenés à solliciter l'entreprise pour des cas particuliers.

[...] Une collaboration pérenne, basée sur la qualité du travail produit jusqu'à présent.

Jacques GAYRAL, Président du Syndicat de l'électricité du Tarn et Garonne (82)

focus
SOCIAL



QUALITÉ DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

CITEL est consciente de faire partie d'un secteur d'activité, le BTP, qui est confronté à un taux d'accidentologie élevé et c'est pour cette raison que de nombreuses actions de prévention sont menées.

Fiches d'amélioration continue

La mise en place des fiches d'amélioration continue, fait également partie de la démarche qualité et gestion des risques.

Quand la fiche est déclarée par une partie intéressée (il s'agit de déclaration de non-conformités, non-respect des process, dysfonctionnement...), elle est traitée par la personne désignée et retournée au service qualité. Les actions préventives préconisées sont validées par le service qualité et la Direction générale puis intégrées au plan d'action. Leur efficacité sera évaluée.

Le but étant d'harmoniser les pratiques, d'améliorer les conditions de travail, de

réduire les risques, d'impliquer les salariés et de pérenniser la satisfaction des parties intéressées.

Échanger et rester informé

Pour pouvoir se tenir informé des dernières nouveautés sur les sujets de la sécurité et de la santé au travail, l'entreprise travaille en relation avec la médecine du travail du Tarn (SRAS), l'Organisation Professionnel Prévention Bâtiment Travaux Publics (OPPBTP) ainsi que la Fédération Nationale et Régionale des SCOP. Nous travaillons également avec notre client ENEDIS sur les risques liés aux activités des réseaux électriques et faisons du benchmarking avec les autres SCOP des lignards (STPEE, CANAELEC, BV SCOP...). La période post-COVID a laissé entrevoir des pistes d'amélioration au sein de l'entreprise. Suite à l'évaluation RSE en 2021, CITEL s'engage à faire un audit RH afin de remotiver et impliquer les salariés.



REMOTIVER ET IMPLIQUER LES SALARIÉS

Constitution
et installation
du COPIL

Questionnaire

Groupe
de travail

Entretiens
individuels

Définition axes
d'amélioration

Restitution

COPIL 2 - 24/03/2021

COPIL 3 - 17/06/2021

1

RETRAVAILLER SUR
LE PROJET COLLECTIF

(Remettre l'esprit
SCOP au cœur
du projet)

2

AGIR SUR
L'ORGANISATION

en identifiant les
tâches utiles et inutiles
pour optimiser les
processus

3

CRÉER UN PÔLE
RH-QSE-COM.

pour fluidifier
la communication

4

RENFORCER LE
MANAGEMENT

pour la transmission
des informations et la
planification du travail

5

AGIR SUR LES
COLLABORATEURS

pour augmenter
la confiance entre eux



En 2022, les managers suivent des formations en management et CITEL s'engage dans un accompagnement en partenariat avec la fédération régionale des SCOP dans un projet de Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT). Ce projet vient approfondir le travail réalisé lors de l'audit RH.

1 Présentation du projet, définition de la QVCT et état des lieux.

La Qualité de vie au travail vise d'abord le travail, les conditions de travail et la possibilité qu'elles ouvrent ou non de faire du « bon travail » dans de bonnes conditions de travail.

Nous avons constitué un comité de pilotage, le COPIL, avec des salariés qui ont des fonctions différentes. Pour l'état des lieux qui nous permettra de dégager les sujets à traiter, nous avons constitué des groupes. Dans chacun d'eux, il y avait des administratifs, des ouvriers GC, élec et fibre. Pour faire remonter les sujets nous avons utilisé comme outil de travail la fleur de la QVT et le cadran.



2 La mise en place d'Espace de Discussion sur le Travail

Le COPIL a analysé toutes les données issues des travaux des groupes et trois sujets importants sont ressortis : l'organisation du travail, le management et la communication.

Pour travailler sur l'organisation du travail et le management, nous avons organisé des Espaces de Discussion sur le Travail pour les deux sujets à traiter.

Pour analyser un sujet, il faut prévoir trois réunions espacées chacune de trois à quatre semaines.

Pour le management, nous avons choisi d'utiliser la méthode des 5 *pourquoi* pour traiter les sujets définis par l'état des lieux (entretien individuel/fiche de poste/communication sur le management/réunion de service/règles de vie en communauté).

Pour l'organisation du travail, nous avons choisi comme outil de travail la chaîne de valeur (nous sommes parties de la commande client jusqu'au règlement de la facture client).

3 Mettre en forme les résultats des EDT pour proposer des actions

Lors d'un 3ème EDT sur chaque sujet, nous devons mettre en forme les propositions d'actions. Le but étant de pouvoir présenter au COPIL des actions classées par ordre de priorité, avec une réflexion faite sur le résultat attendu et une proposition de pilote par action. Ensuite, le COPIL a validé le plan d'action de chaque sujet.

4 L'action

La dernière phase consiste à la mise en œuvre des actions et l'analyse de leurs impacts afin de les poursuivre, de les adapter ou des les abandonner.



Emilie MILLET et Roxane IZARD
Membres du Comité Social et Economique

Être membre du Comité Social et Economique (CSE) dans une SCOP, c'est sûrement une mission différente par rapport à une entreprise classique ?

EM / RI Chez CITELE nous sommes tous associés : nous travaillons tous pour faire prospérer et pérenniser notre propre entreprise. Le dialogue social est existant et sain puisque tout est déjà mis en œuvre pour avantager les salariés et redistribuer le bénéfice aux associés.

Être membre du CSE à la CITELE, c'est par exemples pouvoir proposer des actions, du matériel pour améliorer les conditions de travail; c'est aussi être informé sur la santé de l'entreprise, participer à des projets visant à améliorer la qualité de vie au travail. Dans notre SCOP, nous avons accès facilement à l'information, la discussion est libre et nous pouvons participer activement à des missions.

Le CSE a pu contribuer à l'audit RH et participe au projet qualité de vie et condition de travail, ce qui permet d'être au plus près des salariés et des actions menées pour rendre la vie au travail plus agréable tout en améliorant la qualité de nos prestations de services qui, par conséquent, nous permet d'avoir une entreprise bien portante et de partager le fruit de notre labeur.

La mission la plus difficile en tant que membre du CSE est l'analyse des accidents de travail car nous ne trouvons pas toujours des solutions à mettre en place pour améliorer et éviter certains risques.

Et la mission la plus chronophage est de trouver de nouvelles idées pour jouer notre rôle dans le maintien de l'ambiance et la cohésion de l'entreprise, tout en sachant que ce sont souvent des facteurs extérieurs à la vie de l'entreprise qui viennent la perturber.



En tant qu'associés, nous avons une implication plus naturelle dans la vie de notre SCOP, ainsi une envie d'améliorer nos conditions de travail en coopérant avec la direction et pas en revendiquant.



Scop Citel
L'énergie positive

"Le CSE collabore avec la direction pour améliorer la vie des salariés!"



97 sociétaires

LAURÉAT "BIEN-ÊTRE"

Prix EnterPrize
Generali



Gilles THIBAUT
Inspecteur courtage lard



Comment avez-vous rencontré la CITELE ?

Le courtier entretient un partenariat de qualité avec Generali et c'est tout naturellement que le courtier nous a présenté la SCOP CITELE

Quelle image avez-vous de l'entreprise ?

Il s'agit d'une entreprise dynamique, avec un fort ancrage local.

Quelle relation entretenez-vous avec CITELE ?

CITELE est assurée auprès du courtier et par Generali pour certains risques.

Comment est né le projet pour le trophée Generali « Bien-être au travail » ?

Chaque année Generali organise, en Europe, le challenge « EnterPrize » qui cherche à promouvoir certaines entreprises « responsables » en terme de bien-être au travail, de respect de l'environnement et d'engagement auprès des communautés.

Quels critères avez-vous choisi pour sélectionner les entreprises ?

Les entreprises sélectionnées ont mis en œuvre des actions concrètes dans ces thématiques. Leur Direction est directement impliquée dans cette politique RSE, qui contribue au résultat économique de l'entreprise.

Qu'est ce qui a fait que CITELE a été retenu comme lauréat à ce trophée ?

CITELE entre tout à fait dans les critères précités, les actions mises en œuvre sont concrètes, mesurables. Le trophée remporté par CITELE concerne le bien-être au travail, mais l'entreprise s'est également investie sur les autres sujets et notamment le respect de l'environnement et de la biodiversité.

“

Le label RSE est un atout supplémentaire.


”

DÉCOUVREZ LA VIDÉO DE PRÉSENTATION DE CITEL RÉALISÉE POUR L'OCCASION !



Interview David AUGUSTE sur B SMART

*"L'humain est au coeur du projet
[...] c'est ancré dans notre ADN
depuis la création"*

[▶ Voir la vidéo](#) 



Les lauréats Enterprize sur le FIGARO

*Cette Scop a mis en place sa
démarche de durabilité en 2012,
« par conviction »*

[Lire l'article](#) 

focus
SOCIÉTAL



LES PROJETS INTER-ENTREPRISES

La nouvelle activité Fibre optique de la CITEL génère de nouveaux déchets. CITEL s'associe avec BV-SCOP et la Fédération des SCOP. Ce projet est porté par les élèves de l'école des Mines de Albi



Le mot des élèves de l'école des Mines

« Le projet Innov'Action se positionne dans l'optique de nous enseigner une démarche d'innovation en nous plaçant en qualité de prestataire vis-à-vis d'une entreprise, et de répondre à une problématique.

Il s'agit également, à travers la démarche de Design Thinking qui s'impose comme la colonne vertébrale du projet – et du travail en équipe – de découvrir un secteur, d'acquérir des connaissances, ainsi que de se familiariser plus avant avec la réalité du monde professionnel.

L'équipe d'étudiants doit alors produire une innovation qui satisfasse trois critères fondamentaux : la désirabilité, la faisabilité et la viabilité.

À travers cet enseignement, les étudiants doivent développer les capacités d'analyse et de synthèse, de prise de décision, mais aussi l'imagination et le sens de la collaboration. Ainsi, à travers ses compétences transverses, nous sommes amenés à nous concentrer davantage sur la satisfaction du client plutôt que sur la désirabilité, et d'aborder leurs besoins avec empathie, pour ensuite y répondre avec clarté et avec un esprit critique sur notre travail.

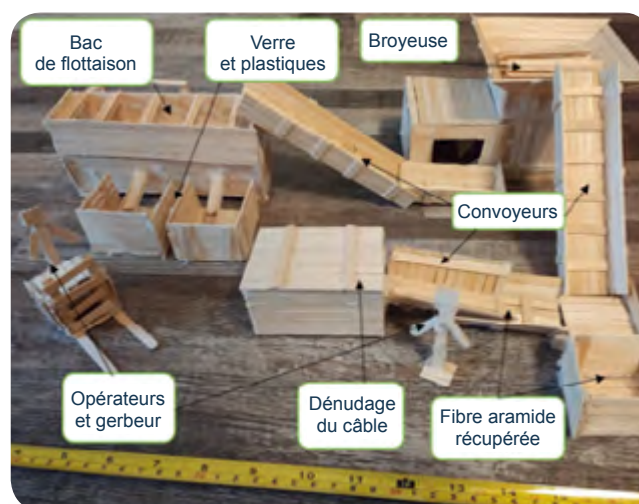
Nous avons été mis en contact avec Mme. Véronique MALECKI, secrétaire générale de la

Fédération SCOP BTP Occitanie ainsi qu'avec leurs SCOP engagées en RSE et impactées par le problème de gestion des déchets de fibres optiques (SCOP CITEL et BV SCOP), aujourd'hui non valorisées.

Ces entreprises ont en effet à cœur d'une part de réduire leurs déchets, et ainsi leur empreinte environnementale, et d'autre part de trouver une solution économiquement viable.

L'aspect écologique ayant fait écho à notre sensibilité pour le sujet, notre groupe s'est ainsi constitué et orienté vers ce projet. Le fait de devoir se confronter au défi de créer un procédé qui n'existe pas en France, et qui est très peu développé à l'international, a stimulé notre intérêt et notre motivation.

Par ailleurs, le fait que ce projet allie technicité, créativité et enjeux environnementaux nous a conforté dans l'intérêt pour ce sujet. »



▲ Maquette d'une potentielle ligne de recyclage des composants de la fibre optique.

Ce projet fera l'objet d'un approfondissement avec la fédération des SCOP et les SCOPS afin de voir le jour dans quelques années.

LES INNOVATIONS POUR LIMITER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX



Chez CITEL, nous recherchons en permanence des solutions pour réduire notre impact environnemental.

Notre bâtiment, inauguré en 2013, est labellisé THPE (Très Haute Performance Energétique). Ce label témoigne d'un excellent niveau de performance énergétique relatif à un bâtiment allant au-delà de l'exigence réglementaire.

Le "projet ombrières"

"Dès le mois de juin 2018 les membres du Conseil d'Administration ont validé le projet que je leur proposais, tant il était évident que les objectifs fixés pour la réalisation du « projet ombrières » s'intégraient à la perfection dans la démarche développement durable initiée depuis de nombreuses années à la CITEL.

En deuxième temps il est prévu d'installer une autre série d'ombrières photovoltaïques pour passer le bâtiment de St SULPICE en autoconsommation.

Des objectifs à la fois économiques, environnementaux, sociétaux et relevant des valeurs intrinsèques de la coopérative :

“

Un projet parfaitement intégré dans la démarche RSE de CITEL

Martine BOUSQUIE

”

- Produire sa propre énergie verte
- Réduire sa facture énergétique par l'autoconsommation
- Agir dans le cadre de sa démarche RSE et communiquer sur son éco-responsabilité
- Valoriser son patrimoine immobilier pour pouvoir le transmettre aux générations futures

À VENIR



Réduction des consommations avec de l'éclairage LED (Objectif : 20% de réduction de la consommation)



Poursuivre le développement de la digitalisation et formaliser les grilles de matérialité des enjeux sanitaires, des approvisionnements matière et énergie ainsi que les ressources humaines.



Le modèle d'ombrière retenu est de la marque ADIWATT. Par sa disposition en porte-à-faux, il permet de laisser un accès aisé aux véhicules sans gêner les manœuvres.

La réalisation du « projet ombrières » a été confiée à ENERCOOP Midi-Pyrénées, Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC), acteur reconnu de l'Économie Sociale et Solidaire, spécialisé dans la transition énergétique.



INDICATEURS



INDICATEURS SOCIAUX

	2019	2020	2021
Formation			
Montant du budget formation en € (coût pédagogique + salaires)	93 390	58 023	79 034
En pourcentage de la masse salariale Le montant obligatoire s'élève à 26 178€ soit 1,06 % de la masse salariale.	2,6%	1,5%	1,8
Nombre d'heures de formation par an et par ouvrier / employé	12	4	12
Santé			
Taux d'absentéisme	11%	21%	17%
Taux de satisfaction des salariés	73%	66%	68%
Organisation			
Taux de participation aux Assemblées Générale	93%	84%	77%
Management			
Turnover	26%	26%	27%
Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution professionnelle	58%	34%	65%
Rapport entre les avantages sociaux les plus forts et les plus faibles	3,94	3,94	3,9
Sécurité			
Indice de fréquence des AT	71	74	47
Taux de gravité des AT	1,03	1,43	1,27
Nombre d'accident avec arrêt	8	10	6

INDICATEURS SOCIETAUX

2019

2020

2021

Indicateurs

Taux de travailleurs handicapés	5%	5%	6%
Part des femmes dans le collège employés	67%	75%	67%
Part des investissements réalisés sur le territoire Midi Pyrénées	100%	100%	100%
Taux de satisfaction client	96%	96%	96%
Taux d'intérim	17%	18%	9%
Taux de salariés recruté sur le territoire Midi Pyrénées	100%	100%	100%
Nombre de mandats dans nos fédérations métier et entrepreneurs sociaux	9	9	9



INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

2019 2020 2021

Flotte engins et véhicules

Âge moyen de véhicules léger	5	5	5
Âge moyen des fourgons	6	6	6
Âge moyen des poids lourds	13	13	14
Âge moyen des engins de chantier	12	16	11

Déchets

Nombre de tonnes de déchets valorisés ou compostés	9,8	19,6	2,3
Nombre de tonnes de déchets utilisés en combustible	9,1	17,4	13,7
Nombre de tonnes de déchets recyclés	48,1	50,9	10,8
Nombre de tonnes de déchets mis en décharge (inertes)	5448	3914	4157
Nombre de tonnes de déchets total	5515	4001,9	4183,8

Produits chimiques

Taux de bidons étiquetés sur chantier	89%	100%	100%
---------------------------------------	-----	------	------

Energies

Nombres de GJ consommés pour le gasoil	8799	8403	11840
Nombres de GJ consommés pour le GNR (Gasoil Non Routier)	1808	1456	1818
Nombres de GJ consommés par les bâtiments	713	696	419

GJ = Gigajoules, unité GRI (Global Reporting Initiative)





Merci!

Merci d'avoir accordé un peu de votre temps à la lecture de notre rapport RSE.

Nous voulions partager avec vous, lecteur de ce rapport et quel que soit votre lien avec CITEL, nos actions et nos valeurs, pour créer du lien et s'améliorer. L'histoire n'est jamais finie, elle s'écrit tous les jours et ensemble !

Si vous avez des remarques, vous pouvez nous les adresser à citel@scop-citel.fr

