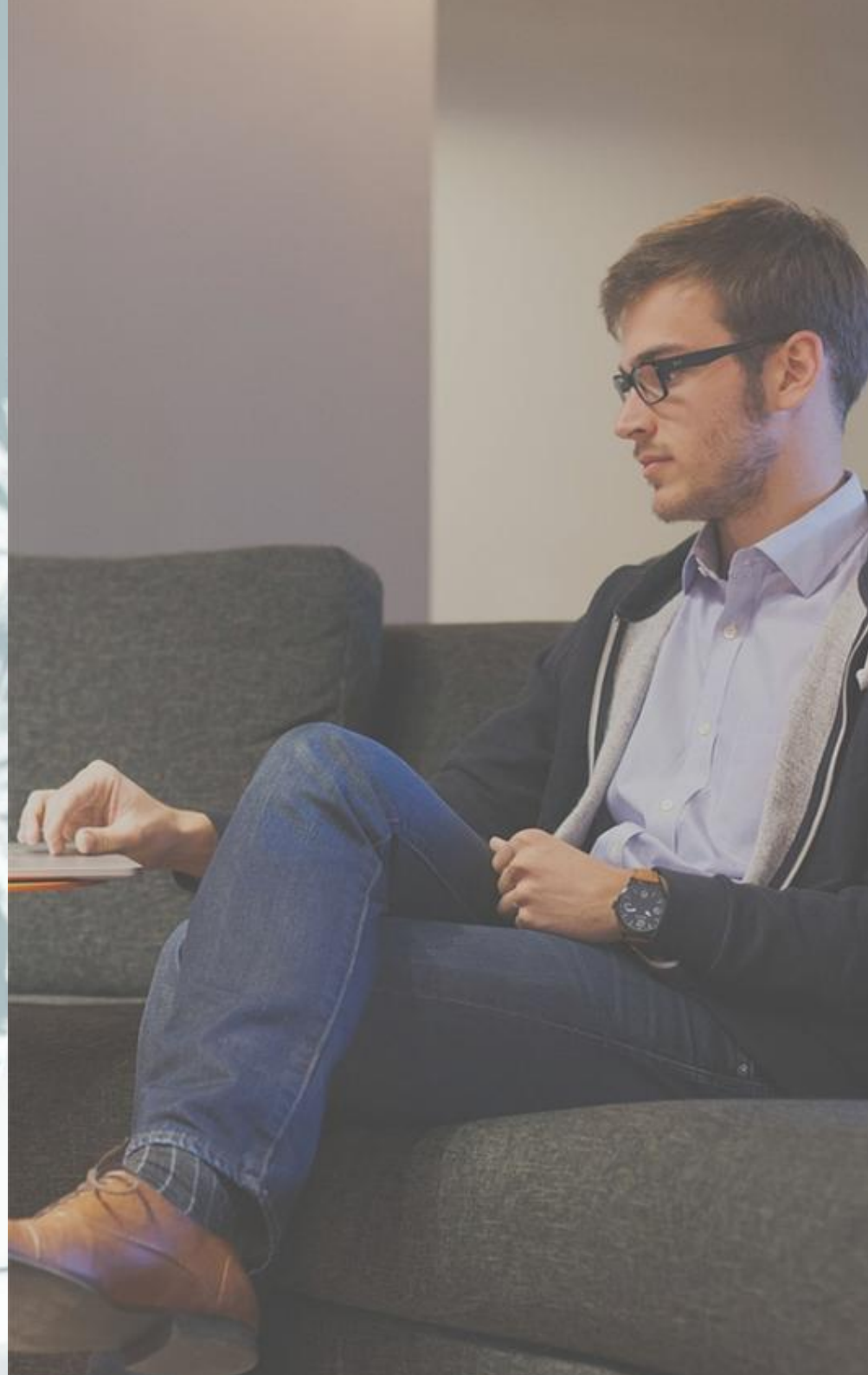




PRATIQUES DE
L'INFORMATION RSE
EN 2014
DU SECTEUR DE L'INTERIM
ET DU RECRUTEMENT

Janvier 2016



EDITO

Selon le MEDEF, « la RSE est la contribution aux objectifs du développement durable. Un concept qui désigne l'intégration volontaire par l'entreprise des préoccupations sociales, sociétales, environnementales et de gouvernance à sa stratégie, à sa gestion et aux relations avec ses parties prenantes. La RSE est un moyen de renforcer ses profits à court, moyen et long terme ».

Les groupes cotés ont désormais inscrits dans leurs enjeux et stratégie une politique RSE. La contrainte réglementaire s'est transformée en une contrainte de marché : il est nécessaire de travailler avec des fournisseurs qui assurent une durabilité dans leurs services rendus et une responsabilité sociale.

Les appels d'offre, tant sur le secteur privé que le secteur public, intègrent systématiquement un chapitre sur la politique RSE.

Pour s'assurer de la bonne mise en place de la politique RSE, les grands comptes réalisent des oraux spécifiques pour déterminer la réelle prise en compte de la RSE chez leurs fournisseurs. Cela devient un enjeu pour garder son référencement.

Les entreprises doivent faire face à des enjeux qui ne sont pas exclusivement liés à la performance financière et économique. Ils sont également d'ordre social, sociétal et environnemental.

La RSE est un facteur d'amélioration des résultats économiques grâce à l'optimisation des services et à l'innovation.

Le cœur de métier du cabinet DAUGE ET ASSOCIES est l'expertise comptable et l'audit. Pour aider le dirigeant à piloter son entreprise, nous lui proposons des indicateurs financiers et extra-financiers et le poussons dans l'écoute de ses parties prenantes pour qu'il puisse s'adapter à son environnement. **Nos études sectorielles permettent de connaître l'environnement dans lequel nos clients se situent.**

Selon Pascal GILLETTE, président du Cabinet DAUGE : « La RSE est un outil de maîtrise de son environnement qui est indispensable aujourd'hui. En effet la grande terreur des dirigeants est de s'apercevoir que leur « business model » est devenu obsolète et en inadéquation avec les mutations actuelles, sans qu'ils aient pu anticiper ces évolutions. »

SYNTHESE DES PRATIQUES DANS LE SECTEUR DE L'INTERIM ET DU RECRUTEMENT

Notre étude révèle les points forts et les axes de progrès suivants :



Sarah GUEREAU, associée du Cabinet DAUGE & Associés et responsable de l'offre développement durable et RSE, connaît bien le secteur de l'intérim et du recrutement :

« La RSE est une réponse à l'évolution de la demande sociale. Elle donne à l'entreprise les réponses aux attentes des salariés, la motivation et fidélisation des équipes, une attractivité sur le marché du travail.

Les agences d'intérim et de recrutement participent à la performance collective en connectant les compétences. Elles amènent aux entreprises les moyens humains et nécessaires à leur croissance, valorisent et créent des compétences dans les bassins d'emploi, dans une optique de développement partagé.

Le dialogue avec les parties prenantes contribue à renforcer l'adéquation de la stratégie aux enjeux sociétaux et à créer une culture partagée du progrès au sein des entreprises.

Une démarche d'amélioration continue incite les entreprises à définir des indicateurs pour mesurer la valeur ajoutée et l'efficacité du projet.

Au plus près des besoins économiques et sociaux des territoires, ce secteur agit ainsi pour un développement durable qui profite à tous. »

METHODOLOGIE

■ Notre méthodologie

Notre démarche a été d'analyser les rapports RSE du secteur de l'intérim et du recrutement émis au titre de l'année 2014.

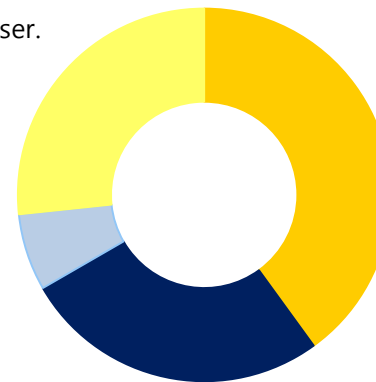
Nous nous sommes concentrés sur le référentiel et la méthodologie utilisée pour mesurer l'implication des entreprises ainsi que la transparence et la clarté de leurs informations.

Le périmètre de notre étude comprend les **18 plus grandes agences d'intérim et de recrutement en termes de chiffre d'affaires et de personnel.**

Notre échantillon est constitué à 40% d'entreprises générant au moins 100 millions de CA et regroupant 500 salariés ; 26% pour les groupes de plus de 300 millions de CA et 700 salariés.

Les actions sectorielles en faveur de la RSE se sont multipliées, cependant, il n'existe pas d'étude de ce secteur dédiée à la RSE.

Comparer les politiques RSE de chacune des agences s'avère un exercice difficile. Les communications sont aussi très différentes, que ce soit dans le fond autant que dans la forme. Des groupes publient des rapports RSE très exhaustifs quand d'autres cherchent à les synthétiser.



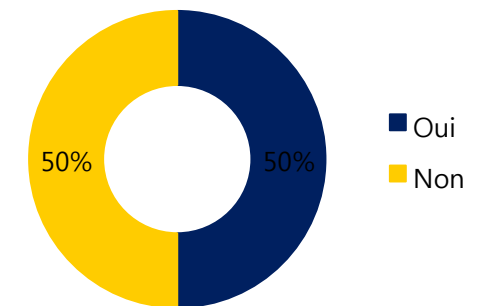
■ > 100 millions et 500 salariés
 ■ > 300 millions et 700 salariés
■ > 700 millions et 1000 salariés
 ■ > 1 milliard et 5 000 salariés

L'étude s'appuie sur les données extra-financières rendues publiques par les entreprises:

- le document de référence,
- le rapport annuel,
- le rapport RSE,
- et sur leur site internet.

■ Indicateurs de mesure

Au total, seulement 3 entreprises produisent une note méthodologique relative à la manière dont les données ont été établies. La communication reste encore légère de la part des agences de travail temporaire.



■ Oui
■ Non

ORGANISATION INTERNE ET GOUVERNANCE

Organisation interne d'une démarche RSE

- 22% de notre échantillon ont mis en place une organisation en interne dédiée à la politique de la RSE. Elle est intégrée au cœur de l'entreprise (nomination d'un responsable par exemple) ;
- La mise en place d'un comité de suivi dédié au développement durable reste encore une exception ;

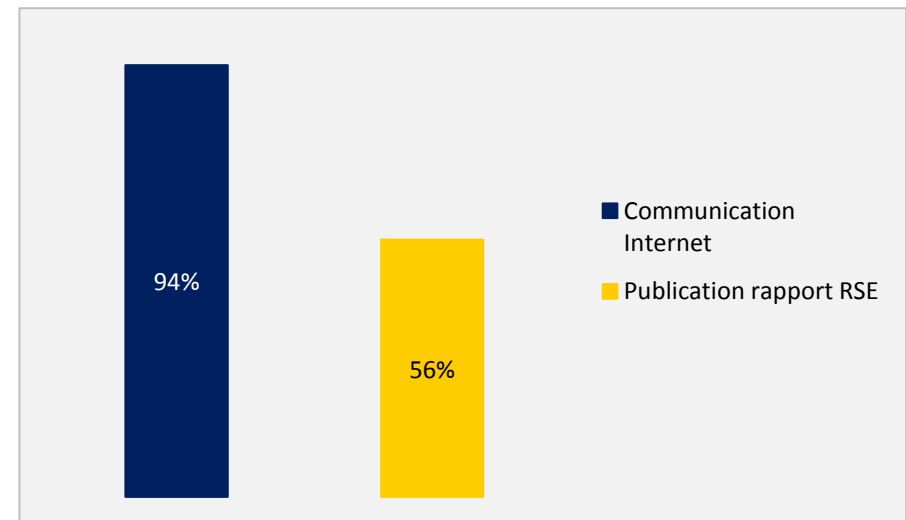
■ Gouvernance

- Une seule politique RSE est développée et portée par le Directeur Général du Groupe avec un directeur RSE.
- 2 précisent avoir mis en place un comité de pilotage.
- La question serait de savoir si cette gouvernance est déployée auprès de l'ensemble des parties prenantes.
- Les groupes du panel évoquent le sujet de la gouvernance de manière superficielle en précisant seulement si un comité a été créé dans le cadre de la démarche RSE.

Le RSE outil de communication :

94% des sociétés de l'échantillon utilisent la RSE comme un outil de communication en diffusant ces informations sur leur site internet.

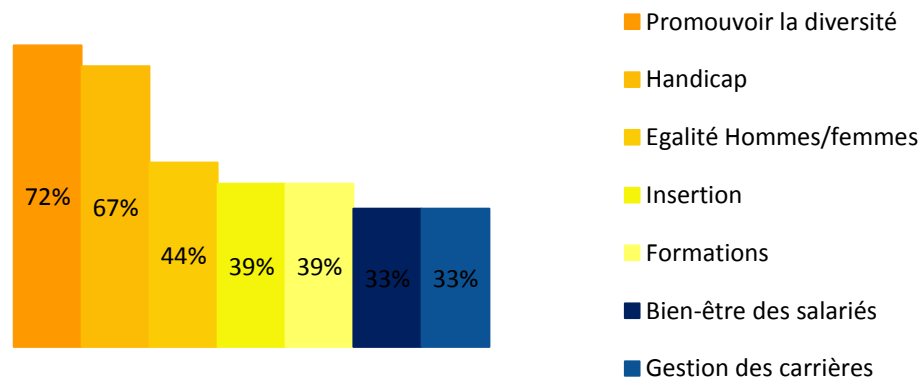
La moitié des entreprises ont publié des rapports spécifiques au développement durable détaillant leur organisation.



DOMAINE SOCIAL - POINTS FORTS

- Le « S » de RSE (pour social) occupe une place importante dans les reportings. L'emploi est un facteur puissant de croissance, de développement soutenable et de cohésion sociale.
- Les thématiques les plus abordées sont la promotion de la diversité et le handicap. Elles apparaissent comme des incontournables et développent des actions de sensibilisation auprès des acteurs de la société.

Principaux thèmes abordés pour la thématique sociale



Exemples de bonnes pratiques

Opération « 1métier 1 jeune dans l'industrie ». Cette opération permet aux jeunes de découvrir les entreprises industrielles, mais aussi les différents métiers, et valider leur choix (*Groupe Leader*).

Mêler RH et nouvelles technologies pour piloter le climat social : le *Care Center* permet de faciliter la prise en compte du « soin » de ses salariés permanents et intérimaires. Le dispositif permet un suivi par lieu ou par contexte et de répondre en temps réels aux questions sociales (*Manpower*).

Parcours Athlète Emploi : La fondation Adecco prépare la reconversion professionnelle des sportifs de haut-niveau. Le dispositif doit s'envisager comme un levier de la performance et comme une façon d'exercer sa responsabilité sociale et citoyenne d'acteur du monde sportif en France (*Adecco*).

DOMAINE SOCIAL - AXES D'AMÉLIORATION

Notre étude révèle un manque de transparence dans certaines problématiques sociales majeures notamment :

■ Sécurité et santé

Les indicateurs comme le taux de fréquence des accidents de travail par secteur d'activité et par cause et le taux de gravité sont peu renseignés. Peu de groupes vont jusqu'à fixer des objectifs chiffrés de réduction dans ce domaine.

■ Formation

La répartition des heures de formations par secteur professionnel mériterait d'être renseignée ainsi que le nombre de personnes formées pour montrer la sensibilité que porte cette activité au développement des compétences.

De plus il est nécessaire de faire une distinction entre les collaborateurs permanents et les intérimaires.

■ Plan de progrès

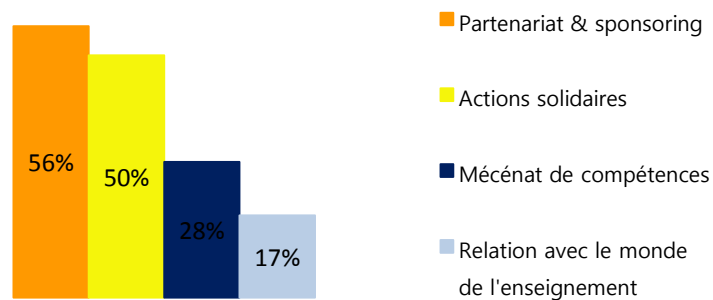
Chaque groupe communique facilement sur les actions mises en place mais n'indiquent pas si elles ont atteint leur objectif par rapport à leur plan de progrès. Il serait aussi intéressant de publier un plan de progression sur 3 ans et d'indiquer pour chaque action, si celle-ci est en cours d'avancement, terminée ou pas encore commencée.

PLAN DE PROGRES		Période d'engagement	Statut		
			Début	En cours d'avancement	Terminé
FOCUS - SOCIAL					
1.2	Mettre en place un comité d'éthique	Moyen terme			
1.3	Assurer la promotion de la diversité	court terme			

DOMAINE SOCIÉTAL

- Les partenariats / sponsoring et actions solidaires sont les thématiques les plus représentatives du domaine sociétal.
Les entreprises mettent en place des partenariats avec des associations, pour la majorité des cas, dans le domaine du sport, du loisir et de la jeunesse, de l'insertion sociale.

Principaux thèmes abordés pour la thématique
sociétale

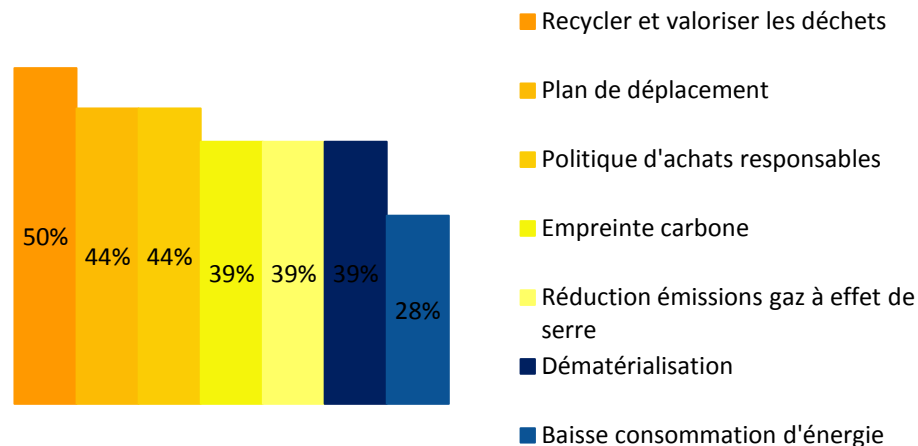


- **Exemples de bonnes pratiques**

DOMAINE ENVIRONNEMENTAL

- Les agences d'intérim et de recrutement sont des entreprises de service. Ils n'ont pas d'usine mais comme toute activité humaine génèrent une empreinte environnementale. (déplacement, bâtiment, consommables...)

Principaux thèmes abordés pour la thématique environnementale



Exemples de bonnes pratiques

Le groupe a proposé à ses collaborateurs et clients d'agir en faveur de la reforestation en plantant « virtuellement » un arbre au Pérou et en Inde par le biais de leur partenaire Reforest'Action (*Merway*).

Une politique d'achats responsables est aujourd'hui systématiquement inscrite dans une démarche HQE. Le groupe renouvelle son parc automobile au profit de véhicules moins polluants. (*Synergie*).

Le groupe a remplacé les moteurs de recherches internet traditionnels pour utiliser le moteur de recherche Ecogine. Il effectue, grâce aux recherches, des dons à des associations environnementales indépendantes. (*Groupe Leader*).

Depuis 2014, les collaborateurs permanents du Groupe ont la possibilité de dématérialiser leurs bulletins de salaire. (*Randstad*).

ENGAGEMENT DE PROGRES ET MESURE DE LA PERFORMANCE

Affichage des engagements d'amélioration

Seulement 4 entreprises communiquent sur les axes d'amélioration (Adecco, Menway, Synergie et Hays). Un plan de progrès mis en œuvre par l'organisation vise à améliorer la performance, la qualité et la productivité. Il permettra à l'entreprise de formaliser des objectifs en matière de RSE.

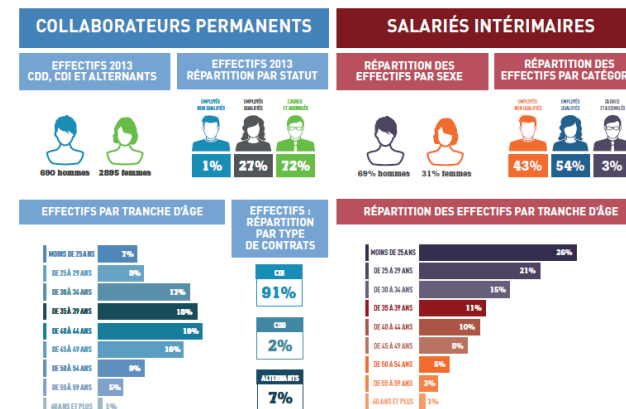
Affichage des indicateurs de performance

Les indicateurs de performance clés permettent aux équipes, aux responsables et aux entreprises d'évaluer rapidement la performance d'une activité en fonction des objectifs mesurables à atteindre.

Synergie



Manpower

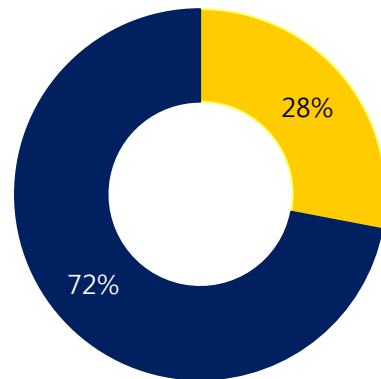


Synergie



IDENTIFICATION ET DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

- La capacité d'une entreprise à interagir et co-construire avec ses parties prenantes constitue indiscutablement une composante de sa propre performance globale.
- Dans notre échantillon, seules 5 entreprises ont communiqué sur leurs analyses des parties prenantes.
- Le groupe Menway va plus loin en indiquant les attentes de chaque partie prenante et les outils de dialogue utilisés pour chacune d'entre elles.



- Communication parties prenantes
- Non communication parties prenantes

Menway

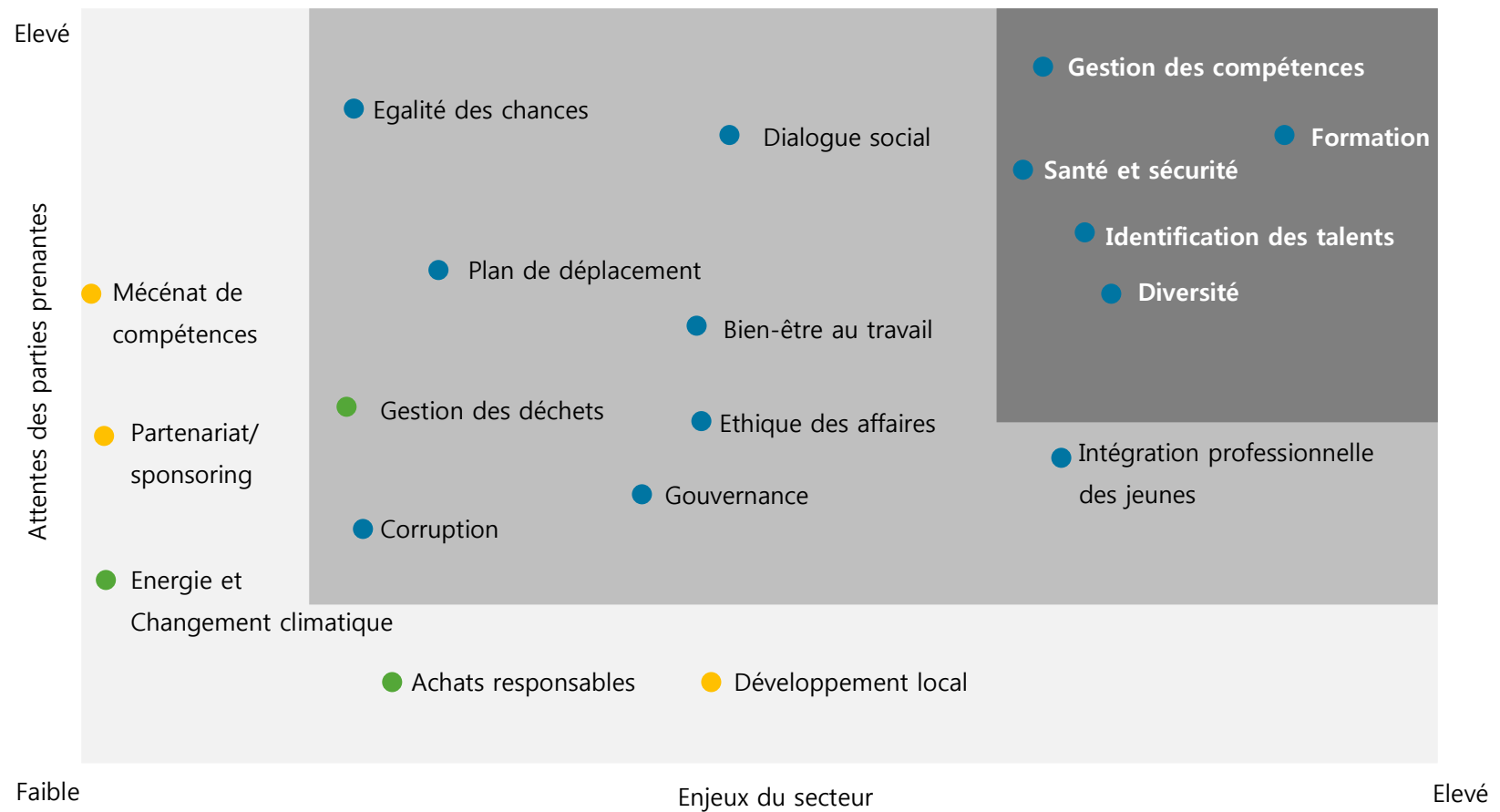
Dialogue engagé

PARTIES PRENANTES	ATTENTES DES PARTIES PRENANTES	OUTILS DE DIALOGUE	INFORMATION	CONSULTATION	COLLABORATION
PARTIES PRENANTES INTERNES Salariés permanents	Bonnes conditions de travail Besoins de sens Implication	<ul style="list-style-type: none"> ■ Questionnaire de satisfaction ■ Newsletters internes ■ Intranet ■ Entretiens individuels d'évaluation 			X
Salariés intérimaires Candidats	Santé et sécurité Qualité de traitement des candidatures Accueil	<ul style="list-style-type: none"> ■ Questionnaires de satisfaction ■ Bilans de fin de mission 	X		
Actionnaires	Profit Retour sur investissement Information sur la stratégie à moyen et long terme	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assemblées générales 	X		
PARTIES PRENANTES EXTERNES Clients	Satisfaction du service Coût Prestations de qualité Bonne relation Respect de l'environnement Ethique	<ul style="list-style-type: none"> ■ Newsletters externes ■ Interviews clients ■ Sites internet ■ Questionnaires de satisfaction ■ Audits Ecovadis 			X
Fournisseurs Sous-traitants	Rentabilité Gestion et anticipation Bonne relation Achats responsables	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cahiers des charges ■ Questionnaires 			X
Concurrents	Différenciation Partenariat avec AlterHego			X	X

PRÉSENTATION
 DIALOGUE
 DÉONTOLOGIE
 INDICATEURS

CARTE DE MATERIALITE DES PARTIES PRENANTES

- Au vu de nos analyses dans ce secteur, nous avons travaillé sur une carte d'analyse des domaines d'actions au vu de leurs enjeux et des attentes des parties prenantes du secteur de l'intérim et du recrutement.



FOCUS INTERNATIONAL

Il est intéressant de se projeter à l'international pour analyser la cohérence des pratiques.

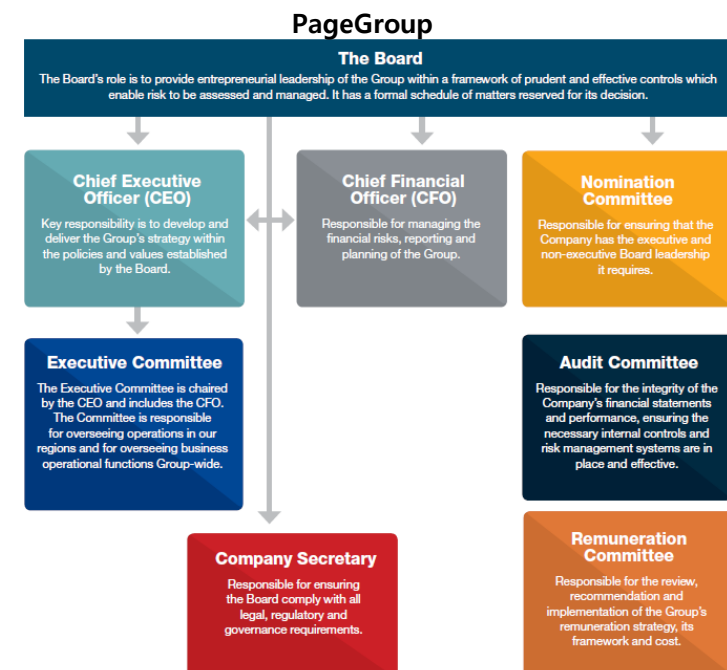
■ Ethique et valeurs

La principale problématique dans les agences étrangères sont la bonne application des valeurs du groupe et l'assurance d'un comportement éthique. La communication s'effectue notamment sur la prise en compte du code de conduite, des conflits d'intérêt, anti corruption, confidentialité.

L'analyse par pays où l'organisation est implantée permet de renforcer ce partage des valeurs du groupe et renforce la transparence dans les bonnes pratiques.

■ Gouvernance

L'organisation de la gouvernance et l'influence des différents niveaux de hiérarchie au sein de l'organisation est importante. Elles donnent notamment une transparence dans les procédures de contrôle en interne pour répondre aux attentes des actionnaires.



ANALYSE DES CHARTES

■ Les chartes

- 17% ont signé la **Charte Entreprise & Quartiers**. Par cette charte, les entreprises s'engagent à favoriser pour les habitants des quartiers populaires l'accès à l'emploi ou la création d'entreprises, mais également à agir pour le développement économique, social et culturel des quartiers prioritaires de la politique de la ville, dans différents domaines tels que : l'éducation, l'orientation, la médiation, les services à la population, le soutien à l'entrepreneuriat, les clauses d'insertion.



- La **charte diversité** est signée pour 56%. Elle incite les entreprises à garantir la promotion et le respect de la diversité.



- La **charte d'achats responsables**, quant à elle, n'est utilisée que par une seule entreprise.
- 33% des entreprises utilisent un code de conduite ou code de déontologie.
- 33% sont évaluées par la **plateforme EcoVadis**. Les fiches d'évaluation EcoVadis facilitent la compréhension, le suivi et l'amélioration de la performance environnementale, sociale et éthique au niveau mondial.



REFERENTIELS UTILISES

■ **Peu d'entreprises prennent en compte ou du moins communiquent sur l'utilisation des référentiels**

- Seuls 33% des sociétés de notre échantillon ont adhéré au **Pacte mondial de l'ONU**. Les 10 valeurs de l'ONU sont regroupées dans 4 thématiques : Droit de l'Homme, Droit du Travail, Environnement, Lutte contre la corruption ;
- Seuls 3 sociétés de l'échantillon disent avoir utilisé le Global Reporting Initiative (GRI) comme référentiel ;



- 2 sociétés ont utilisé le référentiel ISO 26000



- Seule une entreprise sollicite les services de l'agence de notation extra financière **VIGEO**.



- Les agences de travail temporaire défendent des valeurs RSE telles que la diversité, l'éthique et la valorisation du capital humain. Cependant, elles doivent s'améliorer dans la formalisation de leur politique RSE et son suivi ainsi que sur le pilotage de son amélioration.

A PROPOS DU CABINET DAUGE ET ASSOCIES

Désormais membre d'un groupe de 200 personnes :

Présent à Paris et en Ile-de-France, fort de plus de 3000 clients et de près de 300 mandats d'audit légal, le **GROUPE FIDELIANCE-EXENCO-DAUGE ET ASSOCIES** réalise un chiffre d'affaires de près de 20 M€ et se positionne comme l'un des 40 premiers cabinets français.

Le groupe compte 200 professionnels dont 24 associés.

Un spécialiste de l'audit, du risk consulting et de la RSE :

Acteur reconnu du commissariat aux comptes, le Cabinet DAUGE et Associés est également un spécialiste des audits d'acquisition, du risk consulting, du contrôle des comptes consolidés, de l'évaluation et de la RSE. Il dispose d'une forte expérience dans les secteurs du BTP, de l'immobilier, de l'ingénierie, de l'hôtellerie et des associations.

Dirigé par Pascal Gillette, PDG et Jean Pierre Guenard, DG, le cabinet, situé à Paris 17^{ème}, est membre de l'association technique ATH, afin de maintenir au meilleur niveau la qualité de ses travaux d'audit.

Crowe Horwath France, fort d'un réseau national de **67 bureaux**, rassemble plus de **1000 associés** et **collaborateurs**. Le réseau réalise un chiffre d'affaires consolidé de plus de 100 M€, dont 40 M€ en Ile-de-France.

CONTACTS

L'étude a été réalisée par **Sarah Guereau**, associée, expert comptable et responsable technique de la RSE. Elle est la spécialiste de l'accompagnement des entreprises dans leur démarche RSE et en charge des missions de vérification en tant qu'OTI.

sguereau@dauge-associes.com

Tel : 06 33 91 30 92

Retrouvez l'étude sur le site <http://www.dauge-associes.com/>

Adresse : 38 rue Saint Ferdinand 75017 Paris.

Téléphone : 01 43 80 10 98