



# Rapport

# RSE 2015 2016

<b>Édito</b> .....	<b>3</b>
<b>La CFCIM en bref</b> .....	<b>4</b>
<b>Indicateurs RSE et chiffres-clés</b> .....	<b>10</b>
<b>Faits marquants</b> .....	<b>14</b>
<b>Contexte, la RSE au Maroc</b> .....	<b>15</b>
<b>Politique RSE de la CFCIM</b> .....	<b>16</b>
<b>Engagements et initiatives</b> .....	<b>17</b>
Gouvernance exemplaire.....	<b>18</b>
Loyauté et responsabilité dans la relation client et la pratique des affaires.....	<b>21</b>
Œuvrer pour la communauté, le développement économique et l'environnement.....	<b>24</b>
Employeur responsable.....	<b>30</b>
<b>Perspectives</b> .....	<b>34</b>



## Un engagement à tous les niveaux

De par la nature de ses missions, la CFCIM prend toute la mesure de sa responsabilité en matière de pratique des affaires. À l'instar de toute organisation, il est aussi de sa responsabilité de démultiplier les impacts positifs et de minimiser les impacts négatifs de ses activités sur l'ensemble de la société.

Dans cette optique, la CFCIM souhaite ainsi se montrer exemplaire vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes en intégrant les meilleures pratiques économiques, sociales et environnementales à travers les différents volets de son activité. Projet phare du mandat du Président et des Administrateurs, la démarche RSE vise également à améliorer le dialogue social interne et à mettre en place des synergies avec ses partenaires nationaux et internationaux, notamment le réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie françaises et Business France.

Disposant déjà d'un Système de Management de la Qualité et certifiée ISO 9001, la CFCIM voit, en sa démarche RSE, l'opportunité d'aller plus en avant, notamment en prenant en compte les attentes de ses parties prenantes au sens large et en innovant dans de nouveaux produits et services qui intègrent les différentes dimensions du développement durable.

Pour la CFCIM, il s'agit d'une réelle opportunité de mettre en place des leviers de performance globale, qui associent les logiques économique, sociale, environnementale et de gouvernance.

La démarche RSE de la CFCIM est portée par l'ensemble des Administrateurs et par la Direction Générale. Proposée par le Président, elle est validée par le Conseil d'Administration et suivie par le Bureau. La stratégie RSE a été élaborée sur la base d'une écoute spécifique de l'ensemble des parties prenantes, réalisée entre 2015 et 2016, ainsi que sur les remontées d'informations issues des Commissions, du Conseil d'Administration, du Bureau, des Clubs et des enquêtes de satisfaction menées auprès des adhérents et des clients.

**Philippe CONFAIS**  
**Directeur Général**

# La CFCIM en bref

Depuis plus de 100 ans, la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc (CFCIM) œuvre pour le renforcement des relations économiques entre la France et le Maroc et accompagne les entreprises qui souhaitent s'implanter et se développer dans le Royaume. Outre son siège situé à Casablanca, la CFCIM dispose de 6 délégations régionales et d'un bureau de représentation à Paris. Elle gère également un campus de formation professionnelle, ainsi que quatre parcs industriels.

## ► Missions

La CFCIM est une association étrangère, de droit marocain, qui a pour missions de :

- Promouvoir les relations économiques entre la France et le Maroc
- Favoriser l'implantation et le développement des entreprises dans le Royaume
- Développer le potentiel d'affaires des entreprises marocaines
- Accompagner les entreprises dans le développement des compétences de leurs collaborateurs par le biais de la formation.

## ► Valeurs



Viser l'excellence collective



## ► Dates-clés

- **2015** Lancement de la démarche RSE
- **2013** Célébration du centenaire de la CFCIM
- **2012** La CFCIM devient Délégitataire de Service Public d'Ubifrance (aujourd'hui Business France)
- **2006** Certification Qualité ISO 9001 de la CFCIM /Lancement du partenariat CFCIM-UBIFRANCE
- **2000** Certification Qualité ISO 9001 de l'EFA
- **1984** Naissance de Conjoncture, le mensuel des décideurs de la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc
- **1960** Naissance officielle de la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc (CFCIM)
- **1913** Création des deux premières Chambres Françaises de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture à Casablanca et Rabat.

## Chiffres-clés



**1<sup>ère</sup>** Chambre de Commerce et  
d'Industrie Française à l'International (CCIFI)  
La CFCIM est la plus importante des CCIFI



**+ de 100 ans**  
d'existence au Maroc



**+ de 3750**  
entreprises adhérentes



**52**  
chefs d'entreprise au  
Conseil d'Administration



**+ de 100**  
collaborateurs à l'effectif  
de la CFCIM



**4 parcs**  
industriels à Bouskoura, Ouled  
Salah, Settat et Berrechid



**1 réseau**  
mondial présent dans 83 pays  
regroupant 32 000 entreprises  
membres des 115 CCIFI



**1 centre**  
d'affaires pour  
l'hébergement des  
entreprises et des VIE



**2 entités**  
de formation  
(EFA et CEFOR Entreprises)

# Implantations



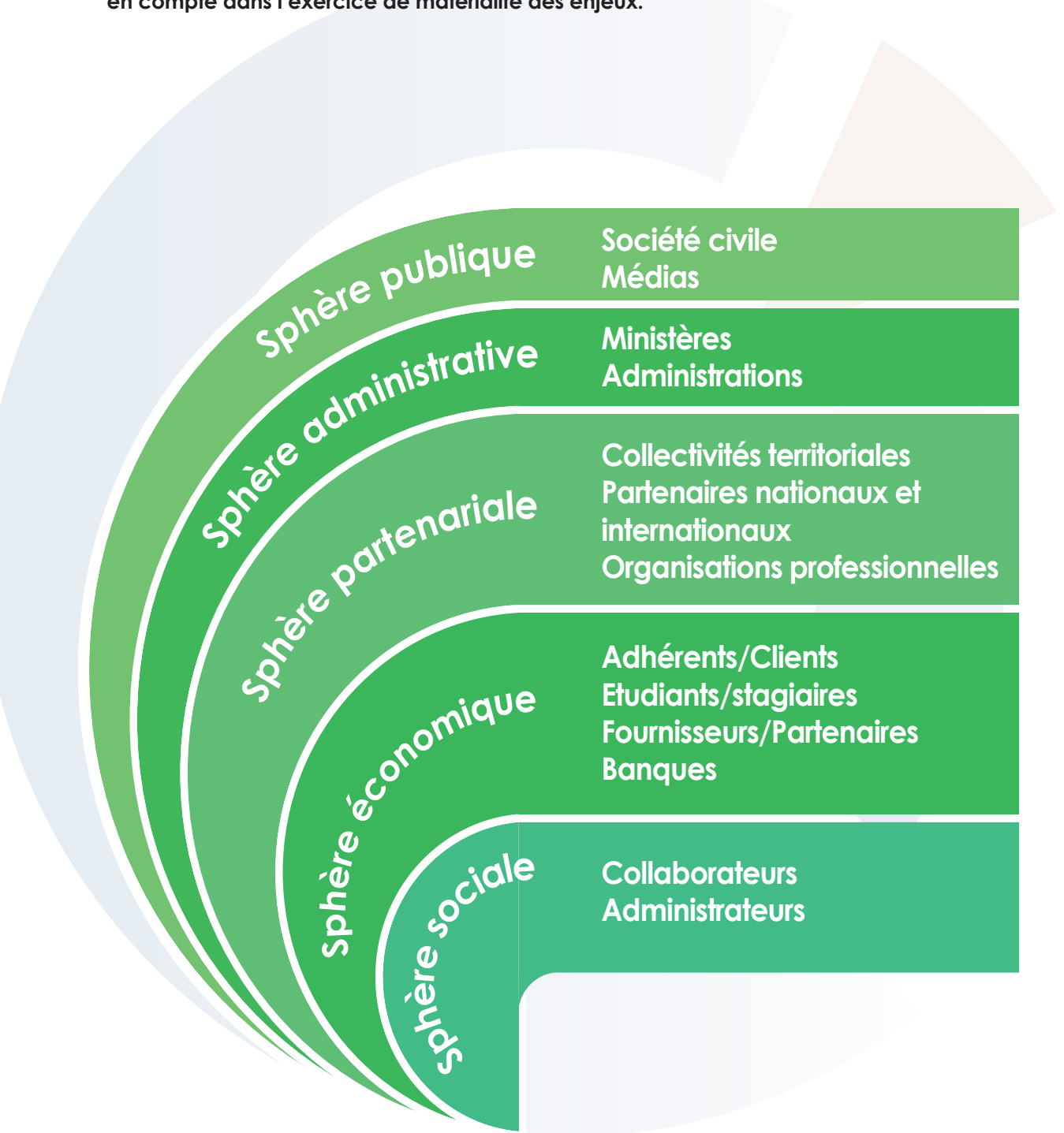
## ► Périmètre de la démarche RSE

La démarche RSE couvre différentes entités de la CFCIM : son siège, son campus (École Française des Affaires et CEFOR Entreprises), ses 6 délégations régionales et son bureau de représentation à Paris. Les parcs industriels seront inclus dans ce périmètre dans un second temps. Intégrée au système de management par processus de la CFCIM, la démarche RSE permet de leur donner une dynamique nouvelle et de proposer de nouveaux objectifs RSE pour chacun d'eux.



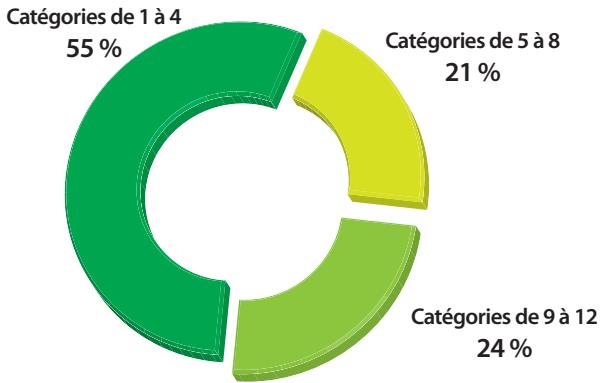
## ► Sphère d'influence de la CFCIM

La cartographie des parties prenantes a permis de définir la sphère d'influence prise en compte dans l'exercice de matérialité des enjeux.

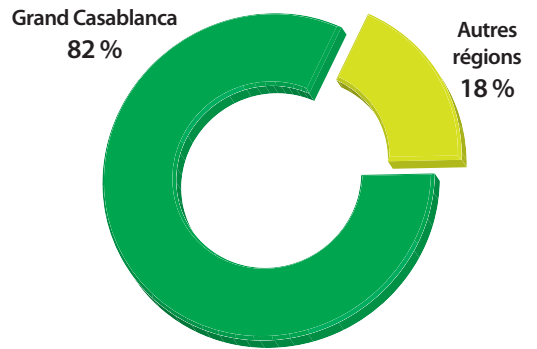




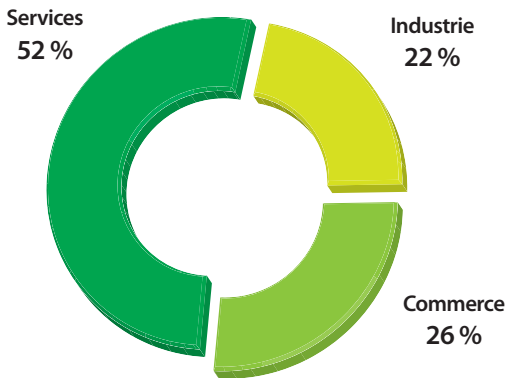
**Répartition de nos adhérents par catégorie d'adhésion**



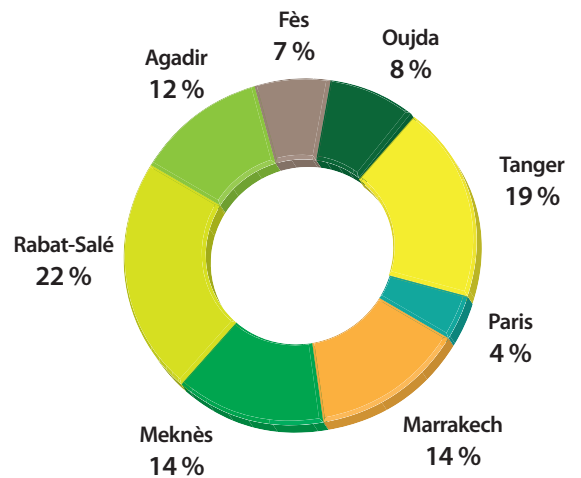
**Répartition régionale**



**Répartition par secteur d'activité**



**Répartition en régions hors Grand Casablanca**

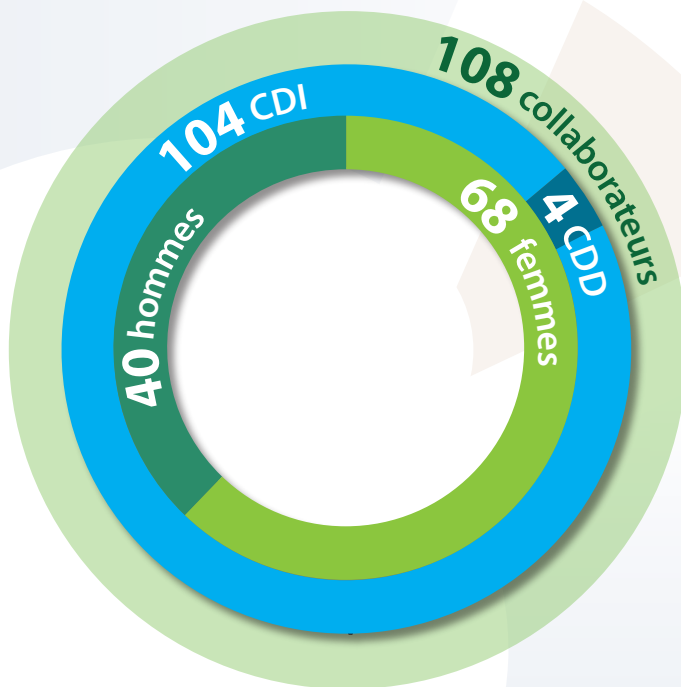


# Indicateurs RSE – Chiffres-clés

## Informations sociales

**2** intérimaires

**22** stagiaires



**1/11**

Nombre de femmes au Bureau

**3/52**

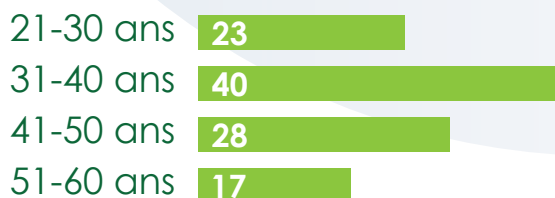
Nombre de femmes Administratrices

**4/11**

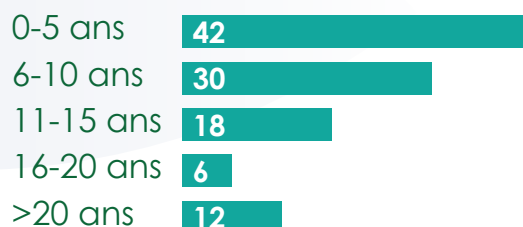
Nombre de femmes à un poste de Direction



## Pyramide des âges



## Ancienneté



## Indicateurs sociaux du 1<sup>er</sup> semestre 2016



**1,2**

**Nombre moyen d'heures de formation par an par salarié**

*2,5 pour l'année 2015*



**0**

**Nombre d'accidents du travail**

*2 pour l'année 2015*



**5**

**Mobilités internes (nombre de personnes ayant changé de poste)**

*4 pour l'année 2015*



**Turn-over 3 %**

*6 % pour l'année 2015*



**12 %**

**Ecart de salaire moyen homme-femme**

*10,90 % pour l'année 2015*



**13,5 %**

**de la masse salariale ont été alloués aux primes pour l'année 2016**

*8,33 % pour l'année 2015*



**9 %**

**Taux de personne ayant eu au moins une formation**

*39 % pour l'année 2015*



**54 %**

**de taux de satisfaction globale des salariés selon la dernière enquête de satisfaction interne réalisée en 2015 (taux de participation de 84 %) et 64 % de taux de satisfaction concernant les avantages sociaux**



**100 %**

**des salariés ont bénéficié d'une augmentation de salaire couvrant a minima la hausse du coût de la vie. 27% des salariés ont perçu une augmentation supérieure au coût de la vie.**

*En 2015, 47,62 % des salariés ont reçu une augmentation supérieure au coût de la vie*



**5**

**semaines de congés payés par an**

## Indicateurs environnementaux du 1<sup>er</sup> semestre 2016



**99,9 %** de matériel informatique disposant du label « Energy Star »  
*90 % pour l'année 2015*



**1 146 m<sup>3</sup>** d'eau consommés  
*3 016 m<sup>3</sup> pour l'année 2015*  
**1 149 m<sup>3</sup>** d'eau économisés par rapport à la même période l'année précédente



**73 663 kWh** d'électricité consommés  
*128 560 kWh pour l'année 2015*

**3 986 kWh** d'électricité économisés par rapport à la même période l'année précédente



**23,59** tonnes équivalent CO<sub>2</sub> économisées grâce aux visioconférences et conférences téléphoniques  
*29,93 pour l'année 2015*

### Sensibilisation des adhérents aux thématiques RSE



**40** articles publiés dans la revue Conjoncture  
*29 pour l'année 2015*



**23** articles publiés dans la e-newsletter Conjoncture express  
*15 pour l'année 2015*



**10** évènements organisés  
*2 pour l'année 2015*

## Indicateurs économiques du 1<sup>er</sup> semestre 2016



**22** créations  
d'entreprise  
accompagnées par la  
CFCIM

48 pour l'ensemble de  
l'année 2015



**429** rencontres B to B  
organisées, dont 190 dans le  
cadre des missions en Afrique

1903 pour l'année 2015, dont 1352 pour  
le Forum de Partenariat Maroc-France  
et 176 dans le cadre des missions en  
Afrique



**75%** des dossiers de  
médiation traités par le Centre  
de Médiation pour l'Entreprise  
ont abouti à une issue amiable



**83** réclamations clients traitées

127 pour l'année 2015



**2** mois : durée moyenne entre  
l'obtention du diplôme de l'EFA  
et la date du premier contrat  
(hors poursuite d'études)



**45** jours : délai moyen de  
règlement des fournisseurs (délai  
légal de 60 jours)

78 pour l'année 2015

## Indicateurs de la responsabilité sociale du 1<sup>er</sup> semestre 2016



**255 225 dh**

Montant des bourses  
distribuées aux  
étudiants de l'EFA

224 100 pour l'année 2015



**297 377 dh**

Montant total des donations  
versées aux associations par  
les étudiants de l'EFA

350 545 pour l'année 2015

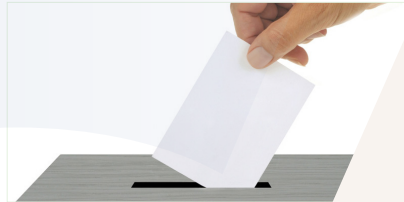
# Faits marquants

## Juin 2015

- Élection des délégués du personnel

## Juillet 2015

- Lancement de la démarche d'évaluation RSE



## Mai 2016

- Adhésion au Programme anti-tabac de la Fondation Lalla Salma
- Finalisation des écoutes des parties prenantes (collaborateurs, délégués régionaux, Administrateurs, membres du Bureau, adhérents, clients, étudiants, fournisseurs et associations)

## Juin 2016

- Adhésion au Global Compact des Nations Unies



United Nations  
Global Compact



## Août 2016

- Labellisation de 6 projets et évènements par le Comité de Pilotage de la COP22

## Septembre 2016

- Mise en place de la médecine du travail
- Présentation du Pacte RH aux collaborateurs de la CFCIM
- Création du Comité HSECT, Comité Anti-Tabac, Comité Pacte RH
- Mise en place de la procédure de gestion des déchets



## Octobre 2016

- Publication de la Charte des Achats Responsables
- Publication du Code d'Éthique Professionnelle
- Publication de la Charte des Administrateurs, Membres d'Honneur, Membres Correspondants, Délégués Régionaux et Délégués Régionaux Suppléants de la CFCIM

# Contexte – La RSE au Maroc

Pays organisateur de la COP22, le Maroc s'est engagé, dans le cadre de l'Accord de Paris, à réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 32 % d'ici 2030. En quelques années, le pays a lancé d'importantes réformes en faveur du développement durable. La nouvelle Constitution de 2011 a notamment consacré le développement durable comme un droit pour tous les citoyens. Élaborée en 2010, la Charte Nationale de l'Environnement et du Développement Durable a été formalisée dans une Loi-Cadre adoptée en 2014 par le Parlement. La Stratégie de Mise à Niveau de l'Environnement et l'Initiative Nationale de Développement Humain (INDH) ont en outre été adoptées.

À l'issue d'un processus d'écoute et de concertation avec l'ensemble des parties prenantes - secteur public, opérateurs privés et société civile - le Maroc a lancé en 2015 une Stratégie Nationale de Développement Durable (SNDD). Cette stratégie vise notamment à améliorer le cadre de vie des citoyens, à renforcer la gestion durable des ressources naturelles et à encourager le recours aux technologies d'énergies propres, et ce, tout en assurant l'équilibre entre les dimensions environnementales, économiques

et sociales. Par ailleurs, les différentes stratégies sectorielles mises en place par le Royaume, telles que le Plan Maroc Vert, intègrent les principes du développement durable.

En parallèle, le Royaume a lancé les plans solaire, éolien et hydraulique et s'est fixé pour objectif de produire 52 % de son électricité grâce aux énergies renouvelables à l'horizon 2030. D'importants investissements ont ainsi été réalisés en vue de positionner le Maroc comme pays producteur d'énergies vertes. Plusieurs projets ont vu le jour dans ce cadre, notamment le complexe solaire NOOR de Ouarzazate, dont la capacité minimale devrait atteindre 2000 MW d'ici 2020. À terme, les cinq centrales prévues dans le programme solaire marocain devraient permettre d'économiser 3,7 millions de tonnes de CO2 chaque année.

Cette politique nationale volontariste s'est également traduite par une prise de conscience de la part du secteur privé. Ce dernier opère progressivement sa transition vers le développement durable. Les entreprises, grandes sociétés ou PME, sont ainsi de plus en plus nombreuses à s'inscrire dans une démarche RSE. Au-delà de l'effet « communication », ces entreprises ont intégré le fait qu'elles doivent contribuer, à leur niveau, à l'effort national et s'impliquer concrètement pour la réduction des gaz à effet de serre. Elles ont, d'ailleurs, tout intérêt à mettre en place les bonnes pratiques RSE. Les investissements réalisés dans le domaine de l'efficacité énergétique génèrent par exemple des économies concrètes. De même, toutes les politiques en faveur du bien-être au travail aboutissent généralement à une hausse de la productivité de l'entreprise.

Dans cette dynamique, portée à la fois par les autorités, le secteur privé et la société civile, des opportunités s'ouvrent dans de nombreux secteurs tels que les technologies vertes.



# Politique RSE de la CFCIM

Consciente des responsabilités qu'impliquent ses missions et sa représentativité, la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc a un devoir d'exemplarité qui se concrétise à travers chacune de ses actions. La CFCIM considère la politique de responsabilité sociétale comme un levier de performance globale associant les logiques économique, sociale, environnementale et intégrant les enjeux de gouvernance.

Nous la traduisons sous forme de 4 orientations et 14 engagements fermes et respectueux de nos valeurs et convictions :

## **Gouvernance exemplaire**

- Garantir les pratiques de bonne gouvernance
- Prévenir la corruption et les conflits d'intérêts
- Renforcer la compétitivité, la rentabilité et la performance de la CFCIM

## **Loyauté et responsabilité dans la relation client et la pratique des affaires**

- Assurer la satisfaction clients pour toutes nos activités et sur l'ensemble des régions
- Garantir l'éthique des pratiques commerciales
- Promouvoir des services à dimensions sociale, environnementale et de bonne gouvernance
- Développer les achats responsables

## **Actions pour la communauté, le développement économique et l'environnement**

- Accompagner le développement économique des entreprises françaises et marocaines
- Promouvoir l'insertion professionnelle des jeunes en entreprise
- Diminuer l'empreinte écologique de nos activités
- Contribuer à des projets associatifs

## **Employeur responsable**

- Agir pour l'égalité professionnelle et la diversité
- Favoriser des conditions de travail saines et épanouissantes
- Développer les compétences de nos collaborateurs

Cette vision stratégique renforce davantage le positionnement exemplaire de notre Chambre vis-à-vis de toutes ses parties prenantes.

Le socle commun de ces engagements est l'excellence collective dans le respect de nos valeurs : l'orientation service, l'esprit d'entreprendre, le professionnalisme, l'esprit d'équipe, la performance, l'éthique.

Nous vous invitons, adhérents et clients, élus, collaborateurs, partenaires, prestataires, collectivités..., à agir à nos côtés en véritables ambassadeurs de la RSE, pour continuer à accroître la performance, la responsabilité sociétale et le rayonnement de notre Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc.



# Engagements et initiatives

# Une gouvernance exemplaire

La CFCIM s'engage pour une gouvernance exemplaire, en accord avec la réglementation, ses statuts et son règlement intérieur, et basée sur la transparence, ainsi que sur ses valeurs fondatrices.

## Instances de gouvernance

La gouvernance de la CFCIM est régie par plusieurs instances :

- Le Président de la CFCIM, élu pour un mandat de 1 an renouvelable 2 fois ;
- Le Conseil d'Administration : 52 Administrateurs français élus par les adhérents pour un mandat de 6 ans ;
- Le Bureau de la CFCIM, composé de 11 membres élus par le CA pour un mandat de 1 an renouvelable 2 fois ;
- Le Conseil des Sages (Présidents d'Honneur, c'est-à-dire les anciens Présidents) ;
- Le Directeur Général de la CFCIM ;
- Le réseau des Membres Correspondants marocains composé de 52 personnalités qualifiées ;
- 8 Délégués en régions et à Paris désignés par le Bureau ;
- 8 Commissions et 1 Comité composés d'Administrateurs, de Membres Correspondants, d'Adhérents et de Salariés de la CFCIM (Commission Économique et Financière, Commission Appui aux Entreprises, Commission Juridique, Fiscale et Sociale, Commission Enseignement, Formation et Ressources Humaines, Commission Développement des Services, Marketing et Veille Concurrentielle, Commission Régionalisation, Commission Commerce International, Comité de Rédaction de la Revue Conjoncture) ;
- 3 Clubs (Solutions RH, EnR et Médiation).

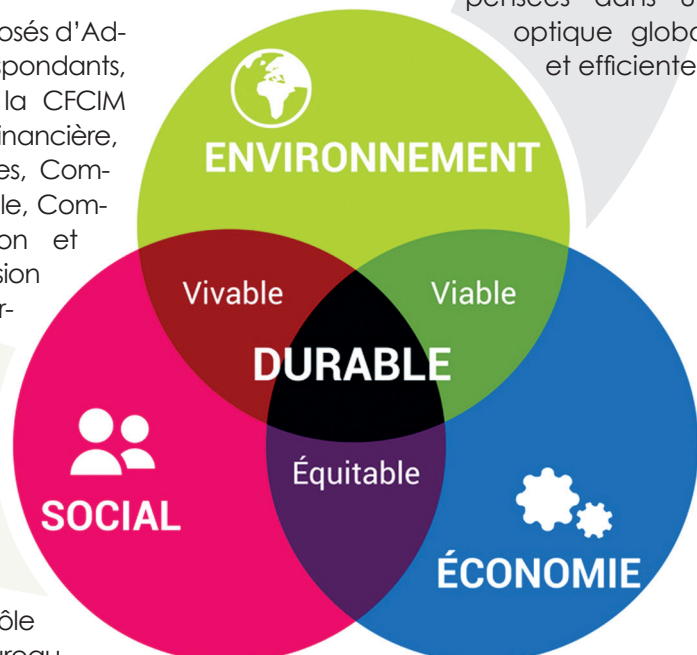
Les Commissions et Comité ont un rôle consultatif et réalisent, pour le Bureau, un travail d'étude et de centralisation des

informations. Ils se veulent outils de réflexion et forces de proposition pour la CFCIM.

## Garantir les pratiques de bonne gouvernance

En 2016, en vue d'élaborer sa stratégie et sa politique RSE, la CFCIM a lancé une écoute de l'ensemble de ses parties prenantes (collaborateurs, Délégués Régionaux, Administrateurs/Bureau, clients, étudiants, fournisseurs et associations). Cette écoute (menée parallèlement à un benchmark international des pratiques RSE dans chacun des domaines couverts par le périmètre) a permis de mettre en avant les enjeux et actions prioritaires en matière RSE.

C'est ainsi que la Politique RSE de la CFCIM a vu le jour et a été, de fait, intégrée au cœur de sa stratégie et de son système de management. Elle dresse une feuille de route claire de la contribution de l'Institution aux objectifs universels de développement durable. Désormais, toutes les actions entreprises dans ce sens ne sont plus menées de manière isolée ou ponctuelle, mais sont pensées dans une optique globale et efficiente.



Le déploiement de la démarche RSE au sein des différentes entités de la CFCIM a, par ailleurs, été facilité par les actions mises en place dans le cadre de la démarche qualité. Depuis 2006, la CFCIM est en effet certifiée ISO 9001 par AFNOR. Des audits qualité sont ainsi réalisés chaque année sur toutes les activités. Pour ce qui concerne le volet financier, les comptes de la CFCIM sont certifiés, au-delà des exigences réglementaires. Son Commissaire aux Comptes réalise trois audits par an et le Comité de Suivi Budgétaire se réunit mensuellement.



Une Charte des Administrateurs, Membres d'Honneur, Membres Correspondants, Délégués Régionaux et Délégués Régionaux Suppléants de la CFCIM a été validée. Un Code d'Éthique Professionnelle est également signé par tous les collaborateurs de la CFCIM. Ce Code a été conçu afin d'aider les collaborateurs à résoudre les situations, questions

ou dilemmes qui peuvent se poser, au-delà du respect des lois. Il a vocation à donner des repères clairs, adaptés aux principales situations pouvant être rencontrées. Le Bureau Exécutif a, quant à lui, la responsabilité de veiller au respect de la Charte et du Code d'Éthique et de procéder à un examen et une révision périodiques de ceux-ci.

### Prévenir la corruption et les conflits d'intérêts

Aucune corruption n'est acceptée par la CFCIM, dont l'objectif est de garantir la transparence sur les risques de conflits d'intérêts et de prévenir toute pratique illicite. Afin de définir de manière précise les comportements ou pratiques pouvant porter atteinte à ces principes, la CFCIM a élaboré plusieurs documents de référence couvrant différents volets tels que le respect de la loi et de l'éthique, la prise en compte des conflits d'intérêts, la lutte contre le harcèlement, ou encore la lutte contre le blanchiment d'argent.



**Nelly Rabane**  
Vice-Présidente  
Déléguée  
aux Relations  
Institutionnelles  
de la CFCIM.

### Témoignage

« Avant d'être une technique d'amélioration des performances, la RSE est, avant tout, un changement de comportement. Soucieuse de pérenniser ses actifs et son savoir-faire et d'améliorer son efficacité économique, la Chambre Française du Commerce et d'Industrie du Maroc, s'est engagée, depuis 18 mois, dans cette démarche. En mettant en place au sein de son organisation, les bonnes pratiques de gouvernance et en plaçant la responsabilité sociétale au cœur de son activité, elle contribue ainsi aux objectifs du développement durable et à la pérennité de ses relations avec l'ensemble de ses parties prenantes. »

En parallèle, un dispositif d'alerte a été mis en place : toute personne (faisant ou non partie de la CFCIM) étant témoin d'un fait contraire à la loi et à l'éthique peut le signaler à l'adresse e-mail « [alertethique@cfcim.org](mailto:alertethique@cfcim.org) ». Les informations envoyées seront systématiquement examinées par le Bureau Exécutif de la CFCIM qui se chargera de mettre en place toutes les actions nécessaires.

l'Engagement (COE), décrivant ses efforts pour soutenir la mise en œuvre des 10 principes, et à promouvoir le programme Global Compact des Nations Unies auprès de ses entreprises adhérentes (notamment à travers l'organisation de réunions d'information, d'ateliers et la publication d'articles dans les différents supports de communication de la CFCIM).



## United Nations Global Compact

Depuis juillet 2016, la CFCIM est signataire des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Ces principes sont tirés de : la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail, la Déclaration de Rio sur l'Environnement et le Développement et la Convention des Nations Unies Contre la Corruption. Dans ce cadre, la CFCIM s'engage à publier une Communication sur

### **Renforcer la compétitivité, la rentabilité et la performance de la CFCIM**

La CFCIM s'engage à innover et optimiser les coûts pour développer sa compétitivité, ainsi qu'à générer un résultat bénéficiaire suffisant pour développer l'investissement et récompenser les collaborateurs. S'appuyant sur un système de management par processus, mis en place depuis 2006, la CFCIM a fait de la RSE un véritable levier de performance. Une démarche qui lui permet de concilier les objectifs de rentabilité et de développement avec les préoccupations environnementales et sociales, dès lors que sa compétitivité dépend du niveau de satisfaction de ses parties prenantes internes et externes.



# Loyauté et responsabilité dans la relation client et la pratique des affaires

**Au service des entreprises et du développement économique, la CFCIM s'engage sur la loyauté et la responsabilité dans la relation client et la pratique des affaires.**

## **Assurer la satisfaction client pour toutes nos activités et dans l'ensemble des régions**

La CFCIM œuvre au quotidien pour garantir un même niveau de service à tous ses adhérents et clients, quelle que soit leur catégorie ou leur région, tout en développant la démarche qualité au sein de ses différentes activités. Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement menées auprès des adhérents. Le taux de satisfaction est de 81 %. Il atteint 90 % pour certaines activités.

Outre ces enquêtes périodiques, à l'issue de chaque événement organisé par la CFCIM, une étude de satisfaction est menée auprès des exposants, intervenants participants et des visiteurs afin d'évaluer le niveau de qualité de service et de mettre en lumière les axes d'amélioration concernant notamment l'accompagnement des équipes de la CFCIM, l'organisation ou encore la qualité des intervenants et des participants.

Auprès des étudiants de l'EFA, la CFCIM réalise chaque année des enquêtes de satisfaction visant à évaluer le cadre de vie, la pédagogie, le corps enseignant, les services rendus, ou encore la restauration.

Le processus de traitement des réclamations

clients est formalisé de manière à prendre en charge l'intégralité des demandes, de les centraliser au niveau du CRM et de les traiter dans un délai maximum de 48 heures.

Dans le cadre des services d'appui proposés aux investisseurs, la CFCIM accompagne les entreprises dans leurs démarches avec les administrations et facilite notamment leurs échanges avec les administrations régionales. Le taux de satisfaction des clients ayant bénéficié de ce service est supérieur à 90 %.

**81% des adhérents sont globalement satisfaits des services de la CFCIM**

Par ailleurs, la CFCIM développe la vie associative en régions en proposant chaque année, à travers le Maroc, une dizaine de manifestations annuelles telles que des réunions d'information, des petit-déjeuners et des visites d'entreprise.



**Jawad El Alami,**  
FORTRADE

## Témoignage

**« Nous avons toujours trouvé que les équipes de la CFCIM se distinguent par un excellent accueil, une très bonne écoute, une bonne réactivité et un accompagnement efficace. »**

## La médiation privée

La CFCIM s'engage, en outre, à développer la médiation privée comme mode alternatif de règlement des litiges, en particulier à travers le Centre de Médiation pour l'Entreprise (CME) qui accompagne les entreprises dans le règlement amiable des conflits commerciaux. Fruit du partenariat entre la CFCIM et le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), le CME propose une assistance technique pour la mise en place et le suivi des processus de médiation. Le CME organise également des sessions de formation certifiantes, animées par des Médiateurs agréés par le CME. 77 Médiateurs, pour certains exerçant dans de grandes entreprises marocaines, ont déjà été formés depuis le lancement des cycles en 2014. Dans le cadre du Club de la Médiation, des réunions d'information accueillent bimestriellement des Directeurs Juridiques, des Directeurs Administratifs et Financiers, des Directeurs des Ressources Humaines, ainsi que les Médiateurs agréés CME et CMAP autour de thématiques concrètes.



## Enrichir l'offre de services autour des enjeux RSE

Afin d'impulser un élan autour des enjeux de la RSE, la CFCIM innove dans des produits et services intégrant des composantes sociales et environnementales. La CFCIM met notamment en place, chaque année, un Pavillon France au sein du salon Pollutec Maroc et participe ainsi à la promotion des technologies et solution vertes.

Dans la perspective de la COP22, la CFCIM a notamment lancé un d'annuaire en ligne qui recense les entreprises françaises et marocaines offrant des solutions liées au



développement durable et à la lutte contre le dérèglement climatique. Ce projet a d'ailleurs reçu le label « Project » du Comité de Pilotage de la COP22.

## Développer les achats responsables

En privilégiant des relations durables et éthiques avec ses fournisseurs et sous-traitants, la CFCIM souhaite encourager l'ensemble de son écosystème à mettre en place ou à développer les bonnes pratiques RSE. Dans cette optique, la CFCIM a élaboré une Charte des Achats Responsables. L'objectif de cette Charte est de prévenir la corruption et les conflits d'intérêts, de garantir l'éthique des pratiques commerciales, de développer les achats responsables et, enfin, de diminuer l'empreinte écologique des activités de la CFCIM.

Ce document précise notamment les engagements réciproques des acheteurs de la CFCIM, d'une part, et leurs fournisseurs et prestataires, d'autre part. Ces derniers doivent notamment s'engager à respecter la réglementation marocaine, le droit international, la législation du travail (santé et sécurité, travail des enfants, horaires de travail, non-discrimination, etc.), ainsi que l'éthique des affaires (lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent, etc.). Les entreprises doivent, en outre, se conformer aux dispositions et normes environnementales applicables à leurs activités. L'adhésion à la Charte des Achats Responsables et l'application de ses principes sont une condition sine qua non à l'établissement et au maintien des relations commerciales.

À travers cette Charte, la CFCIM souhaite ainsi promouvoir les meilleures pratiques économiques, sociales et environnementales

auprès de ses fournisseurs et prestataires, qui pourront les valoriser comme des avantages compétitifs. Les critères RSE seront ainsi systématiquement intégrés dans le processus de sélection et d'évaluation des fournisseurs et prestataires. Si certains d'entre eux ne répondent pas à un ou plusieurs de ces critères, la CFCIM leur offrira son appui et les accompagnera dans leur processus de mise à niveau.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique achats, la CFCIM sélectionne les produits et services affichant les meilleures performances sur les critères énergétiques et environnementaux. Autre exemple, certains gaz à effet de serre CFC (chlorofluorocarbonés) et HCFC (hydrochlorofluorocarbonés) sont interdits dans le cahier des charges des installations de climatisation.

### **Garantir l'éthique des pratiques commerciales**

Conformément à la Loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, la CFCIM respecte les droits d'information et de protection des données à caractère personnel de ses adhérents, clients et collaborateurs. Les bases de données collectées par la CFCIM ne sont pas commercialisées et ne sont utilisées que dans le cadre de l'usage prévu. Tous les supports de communication tels que les newsletters, e-mailings, etc., font l'objet d'une clause dans



les conditions générales de vente : les intéressés ont ainsi la possibilité de choisir de ne pas les recevoir et peuvent à tout moment suspendre leur envoi (lien de désinscription).

Par ailleurs, les clients et adhérents disposent d'une information fiable et transparente concernant l'ensemble des produits et services proposés par la CFCIM

en ayant accès aux différentes plaquettes commerciales. Pensé pour une navigation claire et ergonomique, le site web de la CFCIM, « [www.cfcim.org](http://www.cfcim.org) », a été entièrement refondu de manière à présenter l'ensemble de l'offre de la CFCIM. La nouvelle version inclut notamment, pour chacun des produits et services, le nom et le contact de la personne responsable.

Pour ce qui concerne l'École Française des Affaires (EFA), les étudiants ont accès à toutes leurs données sur un espace web sécurisé dans le cadre du progiciel Ypareo. La CFCIM garantit la transparence et l'équité des dispositifs de sélection, d'évaluation et de diplomation des étudiants.



**boxprod**

**Jean-Charles  
Frapin,**  
BOXPROD SARL



### Témoignage

« BOXPROD est prestataire de la CFCIM depuis janvier 2013. Les projets de transformation digitale opérés ont permis d'apprécier l'esprit de collaboration, de professionnalisme et d'efficacité des équipes de la CFCIM. La CFCIM et BOXPROD collaborent ainsi dans un esprit de partenariat et de coproduction de la performance digitale. »

# Œuvrer pour la communauté, le développement économique et l'environnement

**La CFCIM s'engage sur des actions pour la communauté, le développement économique et l'environnement.**

## **Accompagner le développement économique des entreprises**

De par la nature même de ses missions, la CFCIM a vocation à promouvoir le développement de l'économie marocaine et à soutenir la création d'entreprise et l'emploi. En 2015, la CFCIM a ainsi accompagné la création de 48 entreprises dans des secteurs très divers. Elle travaille, en outre, en étroite collaboration avec les Ministères et les Fédérations professionnelles marocaines afin de promouvoir les programmes nationaux liés à la gouvernance, l'économie, le social et l'environnement (Plan d'Accélération Industrielle, plans régionaux de développement, etc.). Dans le cadre de conventions avec les Centres Régionaux d'Investissement (CRI), la CFCIM promeut les régions marocaines lors de l'arrivée d'investisseurs.



La CFCIM organise notamment, au Maroc et à l'étranger, des opérations de prospection sectorielles (salons et événements, missions B to B, rencontres networking, accompagnement



sur les salons professionnels, etc.) au profit des acteurs opérant dans les différents écosystèmes (automobile, industrie ferroviaire, chimie, agroalimentaire, environnement, etc.). En 2015, 1 903 rencontres B to B ont été organisées, dont 176 en Afrique.

Elle propose par ailleurs des offres adaptées et accessibles aux PME-TPE et soutient les jeunes entrepreneurs. Sur les événements du Pôle Salons et Évènementiel, des espaces sont dédiés à des conditions très avantageuses pour des associations professionnelles (chercheurs ou TPE). Un espace a, en outre, été proposé aux jeunes start-ups de très petite taille à prix symbolique (1 000 dh) lors du dernier Digital IT Days.

Fermeement engagée en faveur des relations économiques entre la France et le Maroc, la CFCIM facilite l'implantation des entreprises françaises dans le Royaume dans une logique de codéveloppement. Elle œuvre également afin de rapprocher les entreprises marocaines et les bailleurs de fonds internationaux pour leur offrir de nouvelles perspectives de financement.





À travers son campus dédié à l'enseignement supérieur et à la formation professionnelle, regroupant l'EFA et le CEFOR Entreprises, la CFCIM accompagne le développement des compétences des entreprises marocaines par la formation, la mise à disposition d'un vivier de diplômés qualifiés et adaptés à leurs besoins. En effet, pour offrir aux étudiants un enseignement en phase avec la réalité du monde du travail, les entreprises sont étroitement associées aux différentes activités de l'EFA (formation, admissions, stages, orientation, soutenances, etc.). En 2016, l'École a lancé, en partenariat avec la CCI de Seine-et-Marne, le premier cursus entièrement en alternance, spécialisé dans les métiers de la distribution moderne.

### **Promouvoir l'insertion professionnelle des jeunes en entreprise**

Les jeunes préparent leur insertion professionnelle tout au long de leur cursus

au sein de l'EFA. Les encadrants aident les étudiants à construire leur projet professionnel et les accompagnent notamment pendant leur stage ou leur mission en entreprise. Les étudiants ont également la possibilité de suivre une partie de leur cursus en alternance (École-Entreprise) ou de s'engager au sein de la Junior Entreprise.

Le service Relations Entreprises de l'EFA accompagne les étudiants dans leur recherche de stage ou d'emploi (mise à disposition d'une sélection d'offres d'emplois et de stages, ateliers pour la rédaction des CV et lettres de motivation, préparation des entretiens, etc.). Parallèlement, un dispositif spécifique mis en place par l'EFA vise à accompagner les étudiants en difficulté jusqu'à l'insertion professionnelle (cellule d'écoute, séances d'encadrement, etc.).

### **Diminuer l'empreinte écologique de nos activités**

La CFCIM a mis en place différents projets afin de réduire ses consommations en énergie, en eau et en papier. Les ampoules et éclairages sont ainsi progressivement remplacés par des installations à basse consommation (éclairage LED, détecteurs de présence, etc.). Pour ce qui concerne le parc informatique, la CFCIM privilégie les appareils offrant les meilleures performances énergétiques : fin juin 2016, 99,9 % du matériel informatique de la CFCIM disposait du label « Energy Star ». Grâce à ces



**Arnaud de Sury,**  
Consul Général  
de France à  
Casablanca

### **Témoignage**

« La CFCIM, acteur majeur de la relation économique bilatérale au service des entreprises françaises et marocaines, joue un rôle important de mobilisation des opérateurs afin que leurs business-modèles intègrent les exigences d'un monde en constante évolution : responsabilité environnementale et climatique, transparence du climat des affaires, promotion de la médiation précontentieuse sont autant d'exemples d'un engagement RSE reconnu et salué par les interlocuteurs français et marocains de la Chambre. »



actions, la CFCIM a réduit sa consommation d'électricité de 3 986 kWh au cours du premier semestre 2016, comparativement au premier semestre 2015.

Pour lutter contre les gaspillages d'eau, la CFCIM entretient régulièrement ses installations, recherche et répare les sources de fuites dans les canalisations. Sur le campus, les robinets ont été remplacés par des robinets automatiques, ce qui a permis de réaliser d'importantes économies d'eau : au premier semestre 2016, 1 149 m<sup>3</sup> d'eau ont été économisés par rapport à la même période l'année précédente. En parallèle, la sélection des produits d'entretien prend en compte les écolabels.

Dans le cadre du dispositif de gestion des déchets, des solutions de tri, de recyclage et de valorisation sont mises en place en partenariat avec des opérateurs (entreprises et associations) spécialisés dans chaque filière (papier, plastique, verre, toners d'imprimantes, etc.).

Ce dispositif concerne les bureaux, ainsi que les différentes activités de la CFCIM, notamment les salons. Lors de la dernière édition du salon CFA Maroc, en septembre 2016, l'intégralité des déchets (emballages en carton et plastique, papiers, etc.) a été triée et recyclée. En vue de limiter les déplacements, de nouveaux outils de travail ont été mis en place. Ainsi, 29,93 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> ont été économisées en 2015 grâce aux visioconférences et conférences téléphoniques. Depuis la rentrée 2016, l'EFA a mis à disposition des étudiants une navette gratuite reliant le Campus de la CFCIM aux principaux quartiers de Casablanca. Toujours en vue de limiter les rejets de gaz à effet de serre, les climatiseurs au gaz R22 seront progressivement remplacés par des climatiseurs au gaz R410, R134.



## L'Ecoparc de Berrechid

Projet phare lancé par la CFCIM, l'Ecoparc de Berrechid a décroché le label « Project » du Comité de Pilotage de la COP22. Il s'agit du premier parc industriel d'Afrique intégrant, dans son aménagement, la prise en compte du développement durable. Le 8 décembre 2015, dans le cadre de la COP21 à Paris, le projet a reçu la certification internationale HQE (Haute Qualité Environnementale)

Aménagement, décernée par l'opérateur international Cerway. La démarche HQE Aménagement consiste ainsi à choisir les solutions les plus appropriées en vue de minimiser les impacts négatifs et de maximiser les impacts positifs sur l'environnement. À terme, l'Ecoparc de Berrechid devrait abriter près de 180 entreprises industrielles et générer plus de 8 000 emplois directs et plus de 4 000 emplois indirects.

HQE



## Développer la culture environnementale et RSE auprès de nos collaborateurs, adhérents, clients, étudiants, fournisseurs et partenaires

La CFCIM s'engage à favoriser le développement de la culture environnementale auprès de ses différentes parties prenantes. Un guide des éco-gestes a été diffusé en interne notamment afin de sensibiliser les collaborateurs contre les gaspillages d'énergie, d'eau ou de consommables.

En 2015, 25% des réunions d'information destinées aux adhérents ont concerné des thématiques RSE. Ces thématiques ont également fait l'objet, au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2016, de 10 évènements, ainsi que de 40 articles publiés dans la revue Conjoncture et 23 dans la newsletter Conjoncture express.



 <p><b>J'éteins les appareils électriques</b></p> <p>Eteindre les appareils électriques équivaut à un gain d'énergie considérable. J'éteins mon ordinateur, mon écran et mon imprimante !</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acheter du matériel économe en énergie portant le label Energy star.</li> <li>Utiliser le mode veille avec discernement.</li> <li>Diminuer la luminosité permet de réduire la consommation énergétique. C'est aussi plus confortable pour la vue.</li> <li>Eteindre les ordinateurs et imprimantes en cas d'absence et en fin de journée.</li> <li>Utiliser la multiprise à interrupteur, un accessoire précieux.</li> </ul>	 <p><b>Je minimise ma consommation d'eau</b></p> <p>Un robinet qui fuit équivaut à 50 000 litres d'eau gaspillée par an. J'utilise seulement l'eau dont j'ai besoin, j'informe rapidement le service logistique en cas de fuite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bien fermer les robinets après usage.</li> <li>Utiliser la chasse d'eau double flux aux toilettes.</li> <li>Signaler les fuites au service logistique.</li> <li>Installer des mousseurs ou des économiseurs d'eau sur les robinets.</li> <li>Optimiser l'arrosage de la pelouse (le matin tôt, la quantité d'eau utilisée...)</li> </ul>
 <p><b>Je pratique l'éco-impression</b></p> <p>Je pratique l'éco-impression. Je n'imprime que si nécessaire et en recto-verso noir et blanc, et en adaptant la qualité d'impression.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eviter de tout imprimer : les courriels, les documents de travail en intégralité, les présentations numériques...</li> <li>Configurer photocopieurs et imprimantes en mode recto-verso.</li> <li>Imprimer les documents en 2 pages par feuille.</li> <li>Réutiliser comme brouillon les versos blancs des documents imprimés ou photocopiés.</li> <li>Mutualiser l'utilisation des imprimantes et photocopieurs par la mise en réseau.</li> </ul>	 <p><b>Je veille à maintenir la température conseillée</b></p> <p>21°C pour le chauffage et 25°C pour la climatisation. J'utilise les volets et limite les apports en énergie inutiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Éteindre les lampes, chauffages et ventilateurs, dans les salles non occupées et en cas d'absence. Y penser quand on part déjeuner, le soir ou avant le week-end.</li> <li>Remplacer les lampes énergivores (halogènes...) par des lampes économes (lampes basse consommation, tubes fluorescents haut rendement, LED...).</li> <li>Aérer son bureau chaque jour en ouvrant les fenêtres pour renouveler l'air.</li> </ul>
 <p><b>J'optimise et limite mes déplacements</b></p> <p>L'évolution technologique aide à communiquer et à gagner du temps.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Privilégier les réunions téléphoniques ou les visio-conférences, utiliser skype business.</li> <li>Profiter d'un déplacement pour faire plusieurs rendez-vous pour limiter les allers/retours.</li> <li>Privilégier les transports en commun ou le covoiturage.</li> <li>Adopter l'éco-conduite dans mon véhicule.</li> </ul>	 <p><b>Je donne une seconde vie aux déchets</b></p> <p>Le tri sélectif est la première étape du recyclage. Ensuite, les déchets des uns deviennent les ressources des autres.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transmettre à l'informatique le matériel défectueux.</li> <li>Trier mes déchets (papier, piles, plastique, bois, bouteilles, cartouches...) et les porter aux lieux de collecte ou dans des poubelles spécifiques.</li> <li>Organiser la collecte et le recyclage en relation avec des organismes partenaires (matériel informatique, matériel de bureau, déchets papier, plastique...)</li> <li>Mettre vos cartouches d'imprimantes vides dans le panier de recyclage (en face du standard)</li> </ul>
 <p><b>Les achats : responsables et durables</b></p> <p>Je privilégie les achats responsables, des équipements économes en énergie (étiquette énergie), des produits durables, recyclables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduire des critères d'exigence environnementale et sociale dans vos consultations de fournisseurs.</li> <li>Privilégier les éco-fournitures labélisées ainsi que des fournisseurs ayant des systèmes de management environnemental : papier recyclé, léger et labélisé, produits d'entretiens écologiques...)</li> <li>S'assurer que le personnel sous-traitant est déclaré auprès de la CNSS par son employeur et que l'entreprise respecte la réglementation en vigueur.</li> <li>Choisissez les produits ayant un écolabel officiel garantissant la qualité d'utilisation et la limitation des impacts sur l'environnement.</li> </ul>	 <p><b>J'évite le gaspillage</b></p> <p>Agir contre le gaspillage, cela commence avant l'étape des achats, en vérifiant ce qu'il reste dans les tiroirs, armoires et zones d'archives.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire l'inventaire du stock avant de commander (les fournitures, les boissons, les cartouches, les produits d'entretien, les documents de travail, les badges...)</li> <li>Réduire les commandes d'impression au minimum (brochures, catalogues, flyers, plaquettes...)</li> <li>Utiliser les consommables avec modération.</li> </ul>

## La CFCIM se mobilise pour la COP22

Dans la perspective de la COP22, la CFCIM a lancé de nouvelles initiatives en vue de mobiliser ses adhérents pour ce grand rendez-vous mondial. Six de ses projets et événements ont ainsi obtenu les labels « Project » et « Event », décernés par le Comité de Pilotage de la COP22.

Afin de sensibiliser, d'informer et d'accompagner les entreprises qui souhaitent s'engager sur la voie du développement durable, la CFCIM a lancé un cycle de rencontres et d'échanges entre adhérents et principaux opérateurs œuvrant dans le secteur de l'environnement et du développement durable. Ces rencontres ont un triple objectif : permettre aux entreprises d'adapter leurs solutions et produits aux besoins des principaux donneurs d'ordres (État, collectivités territoriales, entreprises privées, etc.), faire connaître aux donneurs d'ordres les solutions et innovations existant sur le marché et, enfin, créer des synergies entre entreprises.

Parmi les événements programmés, des visites de site à visée environnementale et des déjeuners networking réunissant les acteurs de différentes filières autour d'une thématique environnementale telle que la gestion des déchets, la pollution de l'air, l'efficacité énergétique ou encore la mobilité urbaine durable, sans oublier la RSE. Autre événement ayant reçu le label « Event », Les Entretiens de Rabat se sont tenus le 17 octobre 2016 au Sofitel Jardin des Roses à Rabat. Organisée par la CFCIM



et les Entretiens de Royaumont, cette première édition marocaine a réuni des personnalités d'influence, issues du monde politique, économique, social et culturel, autour de la thématique « Le Green, levier de croissance du Royaume ? ». Abdelâdim Lhafi, François Fillon, Nizar Baraka, Nicolas Hulot et Michèle Sabban ont notamment participé à la rencontre.

Pour ce qui concerne les autres projets labellisés, l'annuaire en ligne recense les entreprises françaises et marocaines offrant des solutions liées au développement durable et à la lutte contre le dérèglement climatique. Un large panel de produits, solutions, innovations et technologies (existant ou en cours de développement) est donc désormais accessible sur cette plateforme web rattachée au site internet de la CFCIM : [www.cfcim.org/cop22](http://www.cfcim.org/cop22).

Enfin, tout ce programme initié par la CFCIM, qui a été baptisé « Cap sur la COP22 : la CFCIM et ses adhérents soutiennent la COP22 », a également reçu le label « Project » décerné par le Comité de Pilotage de la COP22.

### Cap sur la COP22



### La CFCIM et ses Adhérents soutiennent la COP22



## Actions en faveur de la communauté

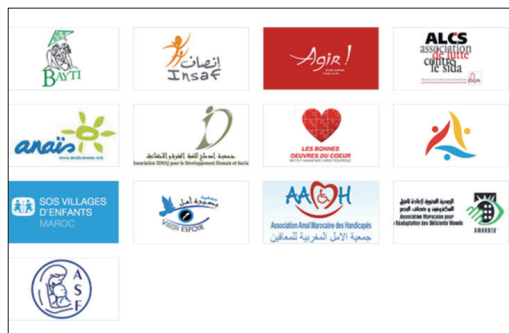
La CFCIM propose différents dispositifs pour permettre aux jeunes les plus méritants de poursuivre des études supérieures. Ainsi, les étudiants de l'EFA, dont les familles disposent de revenus modestes, peuvent bénéficier de bourses couvrant entre 10 % et 90 % des frais de scolarité (fonds de bourses financé par la CFCIM, l'Ambassade de France au Maroc et la Mission Laïque Française au Maroc, pour les étudiants marocains et fonds de bourses du Consulat Général de France pour les étudiants français et binationaux). En 2015, le montant alloué par la CFCIM aux bourses distribuées aux étudiants de l'EFA s'est élevé à 224 100 dh. Par ailleurs, l'EFA a aussi pour ambition de

former des gestionnaires à l'esprit solidaire en transmettant des valeurs citoyennes à ses étudiants. Tous les étudiants de première année doivent ainsi travailler sur un projet humanitaire obligatoire, évalué en fin d'année. Le projet humanitaire est très formateur pour les étudiants. Ils apprennent en effet à gérer, de bout en bout, un projet en équipe et à mettre en pratique leurs acquis. Chaque année, les étudiants remettent ainsi en moyenne entre 300 000 et 400 000 dirhams aux associations (350 545 dh pour l'année 2015). En 20 ans, environ 3 millions de dirhams ont été collectés par les étudiants de l'EFA et reversés à près de 30 associations.



Cérémonie de remise des chèques aux associations par les étudiants de l'EFA, le 24 mai 2016

Chaque mois, la revue Conjoncture met en avant une association, offrant une visibilité à l'échelon national et international à des associations ne bénéficiant pas de moyens pour communiquer à grande échelle.



**On en parle aussi...**

**L'association du mois**

**Une enfance à reconstruire**

Chaque jour, environ six enfants illégitimes sont abandonnés et marginalisés par la société. En effet, ils subissent non seulement le traitement de l'abandon, mais aussi une isolation sociale. C'est en cela, l'association Les Enfants de Cher (Néel) qui a lancé un projet de réinsertion des enfants abandonnés de la région de Marrakech.

Le membre de l'association est d'origine à son filin et propose, de différents lieux, la possibilité de prendre en charge des enfants abandonnés. L'association a été créée par le programme d'élèves algériens. À travers son action, l'association vise notamment à élever, éduquer et à donner une formation professionnelle à des enfants qui ont été abandonnés à Tadmouct, à 35 km de Marrakech, le village de l'association accueille 23 enfants. Une fois les services achevés, ils seront versés en mesure de prendre en charge une certaine de petits professionnels.

\* Contact :  
 Ghislain Beaudart  
 tél : +33 (0)4 80 50 23 21  
 email: ghislain.beaudart@lesenfantsdecher.com

# Employeur responsable

Après une phase d'écoute des salariés via l'enquête de satisfaction, les focus groupes et la consultation des représentants du personnel, la CFCIM s'engage dans une politique RH innovante et pragmatique en vue de répondre à des attentes fortes des collaborateurs et de faire évoluer ses pratiques de Gestion des Ressources Humaines. Au-delà d'une action ponctuelle, cette politique vise une amélioration progressive et durable du climat social.

Porté par le Directeur Général, le Pacte RH comporte des avancées sociales, en plus des avantages existants. Il sera revu chaque année dans le cadre d'un Comité Pacte RH dédié, en présence de salariés, de managers et de délégués des salariés.

Le Pacte RH est ainsi structuré sur 7 axes :

- 1 - Développement du personnel
- 2 - Pratique managériale et valorisation
- 3 - Information et dialogue social
- 4 - Autonomie et conditions de travail
- 5 - Protection sociale
- 6 - Rémunération et avantages
- 7- Accueil des stagiaires

Afin d'améliorer le cadre de travail de ses collaborateurs et d'accompagner le déploiement du Pacte RH, la CFCIM a créé trois entités en 2016 : le Comité Pacte RH, le Comité HSECT (Hygiène, Sécurité, Environnement et Conditions de Travail) et le Comité Anti-Tabac.

## Les missions du Comité d'Entreprise

Le Comité d'Entreprise est chargé, dans le cadre de sa mission consultative, des questions suivantes :

- les transformations structurelles et technologiques à effectuer dans l'entreprise ;
- le bilan social de l'entreprise lors de son approbation ;
- la stratégie de production de l'entreprise et les moyens d'augmenter la rentabilité ;
- les projets sociaux au profit des salariés et leur mise à exécution ;
- les programmes d'apprentissage, de formation-insertion, de lutte contre l'analphabétisme et de formation continue des salariés.

### Santé, sécurité et environnement

En 2016, la CFCIM a mené une évaluation de la conformité réglementaire en matière de santé, sécurité et environnement et de législation du travail. Ayant un statut d'association, la CFCIM a toutefois appliqué certaines exigences légales appliquées aux entreprises (création d'un Comité HSECT, etc.). Différentes actions ont été menées pour limiter les risques SSE (Santé, Sécurité et Environnement). Depuis le début de l'année 2016, aucun accident du travail n'a été constaté.

Le 21 octobre 2016, un exercice d'évacuation incendie a été effectué au siège de la CFCIM, en partenariat avec la Protection Civile.

La signalisation incendie est par ailleurs en cours d'actualisation au niveau du siège et du campus.

En juillet 2016, 8 collaborateurs ont participé à une formation aux premiers secours et ont reçu un certificat.

En matière de prévention de la santé, la CFCIM a engagé un Médecin du Travail qui est mis à disposition des salariés. Bien



Exercice d'évacuation incendie du 21 octobre 2016



Exercice d'évacuation incendie du 21 octobre 2016

que la réglementation ne l'impose pas aux associations, la CFCIM a souhaité s'« aligner » sur les pratiques en entreprise. Ces derniers peuvent désormais bénéficier de visites médicales et faire appel à lui en cas de besoin (maladies professionnelles ou liées aux conditions de travail, arrêt du tabac, etc.). Le Médecin du Travail effectue également des tournées afin de mieux évaluer et anticiper les risques SST.

Un guide « Postures et ergonomie des postes de travail » a été diffusé auprès des collaborateurs en prévention des Troubles Musculo-Squelettiques.

Le 3 mai dernier, la CFCIM a signé la Charte « Entreprise sans tabac » de la Fondation Lalla Salma pour la Prévention et le Traitement des Cancers. Dans ce cadre, elle s'engage notamment à interdire le tabac dans ses locaux, à mettre en place une signalétique (zones « Défense de fumer » et zones « Fumeur ») et à sensibiliser ses collaborateurs. Cette démarche implique une grande mobilisation de la part de la Direction Générale et la désignation d'un Comité de lutte contre le tabac. La CFCIM s'engage, également, à proposer une aide et un soutien concret au sevrage tabagique des salariés souhaitant arrêter de fumer.

Pour ce qui concerne les étudiants, l'EFA a lancé différents programmes de prévention et de sensibilisation (tabagisme, cannabis, alcool, sécurité routière, SIDA, violence, harcèlement, contraception,

pratique sportive, etc.), menée avec l'aide d'associations, du Médecin du Travail ou encore de psychologues.

Enfin, un plan de prévention Santé Sécurité Environnement technique a été élaboré pour les chantiers et travaux de maintenance (signalisation des chantiers, travaux en hauteur, Équipements Individuels de Protection, propreté, etc.). Toutes les entreprises prestataires doivent s'y conformer dans le cadre de la Charte des Achats Responsables.

### Développement de l'employabilité des collaborateurs

La formation et l'évolution de carrière sont indispensables pour fidéliser les collaborateurs et augmenter leur niveau d'engagement. En 2015, les collaborateurs de la CFCIM ont suivi en moyenne 2,5 heures de formation. 39 % des salariés ont bénéficié d'au moins une formation dans l'année. 4 collaborateurs ont, en outre, bénéficié d'une mobilité interne.



Améliorer le cadre et l'ambiance au travail

Chaque année, le collaborateur et son manager établissent les éventuels besoins en formation.

### **Améliorer le cadre et l'ambiance au travail**

La CFCIM mène depuis 3 ans des enquêtes de satisfaction annuelles auprès de ses salariés couvrant différentes thématiques telles que la formation, la rémunération, les avantages, les conditions et outils de travail, le management ou encore l'évolution de carrière.

La dernière enquête menée en 2015 indique un taux de satisfaction globale de 54 % (pour un taux de participation de 84 %) et de 64 % pour ce qui concerne les avantages sociaux.

Pour mieux mesurer l'ambiance générale au travail, la CFCIM a mis en place un baromètre mensuel « Météo du Manager » pour permettre notamment aux collaborateurs d'évaluer les relations avec leur manager direct.

Des actions sont également en cours en vue d'améliorer le cadre de travail (ergonomie des postes de travail, bruit, éclairage, etc.). En matière de communication interne, un bulletin d'information mensuel informe les collaborateurs des principales décisions



prises lors du Comité Exécutif ou de la Revue de Direction, ainsi que des principales réalisations des différentes directions et de l'arrivée des nouvelles recrues.

Par ailleurs, la CFCIM organisera chaque année le Forum des Collaborateurs et la Journée des Managers. Pour un échange direct et plus informel, 5 à 6 collaborateurs sont conviés, tous les mois, à un petit-déjeuner en compagnie du Directeur Général de la CFCIM.

### **Développer les avantages sociaux**

En complément du dispositif existant, le Pacte RH a apporté de nouveaux avantages sociaux aux salariés. Ainsi





chaque collaborateur bénéficie d'une couverture pour la maternité et la maladie durant 3 mois, à la charge de la CFCIM.

Des conditions particulièrement avantageuses ont, en outre, été négociées pour la souscription d'une mutuelle internationale pour tous les collaborateurs qui le souhaitent. Par ailleurs, la CFCIM prend en charge partiellement le coût des transports en commun sur présentation d'un abonnement nominatif. En 2015, 100 % des salariés ont bénéficié d'une augmentation annuelle de salaire couvrant a minima la hausse du coût de la vie et 47,62 % ont reçu une augmentation supérieure. Les primes ont représenté 8,33 % de la masse salariale pour cette année.

### **Favoriser un dialogue social efficace et constructif**

En juin 2015, les collaborateurs de la CFCIM ont élu leurs représentants, dont la mission est de :

- présenter à l'employeur toutes les réclamations individuelles qui n'auraient pas été directement satisfaites et qui sont relatives aux conditions de travail découlant de l'application de la législation du travail, du contrat de travail, du règlement intérieur,

- de saisir l'agent chargé de l'inspection du travail de ces réclamations, au cas où le désaccord subsiste.

Dans une volonté partagée de faire progresser la pratique et la qualité du dialogue social, la CFCIM et les représentants du personnel ont décidé de définir, d'un commun accord, l'organisation de la représentation du personnel et du dialogue social à la CFCIM. Deux objectifs ont notamment été recherchés :

- le développement d'un dialogue social renforcé à la Chambre en cohérence avec la nouvelle politique RSE de la CFCIM et le Pacte RH ;
- la constitution des différentes instances de dialogue social à la Chambre et la définition de leurs objectifs.

Différentes mesures ont été mises en place dans ce cadre. Les Délégués des Salariés doivent ainsi se réunir tous les mois et le Comité HSECT et le Comité Anti-Tabac, chaque trimestre, le Comité d'Entreprise et le Comité Pacte RH, chaque semestre. Une boîte e-mail de doléances ([dsalaries@cfcim.org](mailto:dsalaries@cfcim.org)) à destination des Délégués des Salariés a été créée pour les collaborateurs.



**Nadia Kabbaj**  
Secrétaire de  
Rédaction  
de la Revue  
Conjoncture

### **Témoignage**

« L'engagement dans la démarche RSE nécessite, de la part de tout employeur, une remise à plat de l'ensemble de son mode de gestion des ressources humaines, depuis le recrutement à la rémunération en passant par la formation et les conditions de travail. Au cours de ce processus, l'épanouissement des collaborateurs n'est plus considéré comme un coût, mais comme un socle pour améliorer le climat social ainsi que les performances globales. En quelques mois à peine, la CFCIM est allée au bout de cette première étape et a lancé d'importants chantiers RH visant à apporter de nouvelles avancées sociales. Elle a également conscience que ses collaborateurs représentent l'un des facteurs clés de succès du déploiement de sa démarche RSE et les associe aux différentes actions mises en place. »

# Perspectives

## 2017 : année d'ancrage et de progrès

### En 2017, la CFCIM poursuivra le déploiement de ses principaux chantiers définis dans son plan d'action RSE :

- Pour ce qui concerne la gouvernance, la CFCIM veillera à la mise en pratique des engagements fixés dans le cadre de la Charte des Administrateurs, Membres d'Honneur, Membres Correspondants de la CFCIM, du Code d'Éthique Professionnelle et du Dialogue Social. Elle s'assurera également de la tenue régulière des réunions des Délégués du Personnel, du Comité d'Entreprise, du Comité Pacte RH, du Comité HSECT (Hygiène, Sécurité, Environnement et Conditions de Travail) et du Comité Anti-Tabac.
- La CFCIM poursuivra le déploiement du Pacte RH. Elle lancera un nouveau dispositif pour la gestion des carrières, baptisé le « Passeport d'Avenir », qui inclura notamment un plan d'évolution et un plan de formation. De nouveaux projets seront également mis en place afin d'améliorer le cadre et l'ambiance de travail des collaborateurs (ergonomie des locaux, Météo du Manager, etc.)
- Afin d'encourager l'engagement des équipes de la CFCIM autour de la politique RSE, les collaborateurs bénéficieront chaque année d'une journée qu'ils pourront dédier au bénévolat au profit d'une association. Des Trophées de l'Innovation seront, en outre, mis en place afin de récompenser les collaborateurs ayant développé une idée ou concept innovant dans le cadre de leur mission.
- Dans le cadre de ses Business Forums, la CFCIM poursuivra le déploiement des dispositifs visant à évaluer et prévenir les différents risques RSE, notamment en matière de Santé et Sécurité au Travail et Environnement. Les entreprises actives dans le domaine de la RSE seront en outre valorisées : dans tous les salons, un Prix de l'Innovation récompensera les entreprises qui se distinguent par leur dimension sociale, environnementale ou de gouvernance. En parallèle, la CFCIM renouvellera son soutien aux jeunes entreprises et petites structures afin de leur offrir encore plus de visibilité sur ses événements.
- En 2017, l'École Française des Affaires va lancer l'adhésion au programme PRME « Principles for Responsible Management Education », affilié au Global Compact des Nations Unies. Ce programme, qui s'adresse aux établissements de formation vise à former les nouvelles générations de managers aux enjeux du développement durable.
- La CFCIM mène actuellement une étude pour le déploiement de l'outil Act'IF mise en relation d'entreprises sur le principe de l'économie circulaire. Cette plateforme connectée permet notamment de mutualiser les équipements, de valoriser les déchets de production et de partager les compétences entre différentes entreprises en vue de mettre en place des synergies.
- Afin de soutenir et d'accompagner les jeunes entrepreneurs, la CFCIM étudie le lancement d'une offre de produits et services adaptés à leurs besoins (accompagnement pour la recherche de financement, mise en place d'un réseau de business angels et mentors, création d'incubateurs, etc.)