

04 LES RÉGIONS INNOVENT SUR...
DECIDEURSENREGION.FR

DÉVELOPPER ET MANAGER

05 L'art du management passe par les émotions

07 Bigre ! Un véritable projet d'économie sociale

DOSSIER

08 Piloter l'innovation ou comment voir loin et viser juste

12 Quelles stratégies gagnantes pour mieux piloter son innovation ?

13 Pilotage de l'innovation, le cas exemplaire de Valeo

FINANCER POUR INNOVER

14 Le crowdfunding, pour faciliter l'accès au crédit

PAROLE D'EXPERTS

16 Technologies réflexives : quand le numérique révolutionne le rapport à soi-même

17 Z : une génération à conquérir

SOLUTION

18 Titres de services : motivez vos salariés !

À VOS CÔTÉS

19 Collecter une épargne locale et solidaire pour financer des projets en région

RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ
DES ACTEURS ÉCONOMIQUES QUI
INNOVENT SUR LEUR TERRITOIRE :
www.decideursenregion.fr



CAISSE D'ÉPARGNE
NORD FRANCE EUROPE

INNOVER EN NORD FRANCE EUROPE

AlterEos, une entreprise sociale et responsable

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire en Nord-Pas-de-Calais, AlterEos fait de l'innovation sociale son moteur depuis bientôt 25 ans. Rencontre avec Sylvie Cheynel, présidente du Directoire et femme de conviction.

DÉCIDEURS EN RÉGION : Pouvez-vous nous présenter AlterEos ?

Sylvie Cheynel : AlterEos est une entreprise de l'économie sociale, solidaire et responsable. J'insiste sur ce dernier terme, puisque nous avons une responsabilité vis-à-vis de nos clients et de nos propres salariés, qui sont nos clients internes. L'objectif d'AlterEos, et c'est son fil rouge depuis l'origine, est cette obsession de procurer ou de maintenir dans l'emploi des personnes fragilisées par un handicap ou un accident de la vie. C'est pourquoi je me sens très responsable par rapport à cet engagement moral que nous avons avec nos salariés. Nous avons un troisième client, qui est l'État, puisque nous sommes entreprise adaptée, donc subventionnée. Néanmoins, 80 % de nos ressources proviennent de notre activité.

Quelles sont vos activités justement ?

La première activité de l'entreprise adaptée, qui est le vaisseau amiral du Groupe, est la dématérialisation de documents, c'est-à-dire la transformation de documents papier en numérique et leur archivage sécurisé. La deuxième est le centre d'appels, entrants et sortants, ainsi qu'une activité de back-office. La troisième consiste en du conditionnement à façon, dont des

préparations de commande. Enfin, nous réalisons de la prestation sur site pour nos clients, certains de nos salariés étant détachés pour réaliser les travaux, parfois des équipes complètes d'ailleurs avec un encadrant. Nous cherchons à développer des offres multicanal : courrier, téléphone, mails, puisque nous avons les compétences et le matériel pour le faire.

Combien de personnes travaillent chez AlterEos ?

L'entreprise adaptée emploie en elle-même 320 personnes. D'autres entités ont été créées : Insertel, qui est une entreprise d'insertion qui propose des contrats de deux ans sur les métiers de la téléphonie, et pour laquelle le taux de réinsertion est de 70 %. ETTIQUE, qui est une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), qui recherche des missions d'intérim pour des personnes handicapées dans toutes les entreprises de la région. Là aussi, nous suivons environ 120 personnes pendant deux ans pour les accompagner au mieux jusqu'à une embauche. Nous avons enfin un petit ESAT pour une douzaine de personnes en plus grande difficulté, qui est géré bénévolement par des cadres d'AlterEos. Au total, le groupe emploie environ 470 personnes, ce qui en fait l'un des plus importants de France dans son domaine.



ALTEREOS, UNE ORGANISATION EXEMPLAIRE

AlterEos a reçu la certification ISO 9001/2008 en 2011. Celle-ci atteste la volonté d'AlterEos à s'engager durablement dans une démarche de qualité, notamment sur des prestations tertiaires (dématérialisation et gestion électronique de documents). Elle est également labellisée « Responsabilité sociale » depuis octobre 2012. AlterEos est la seule entreprise adaptée labellisée à ce jour et a reçu le prix du Dialogue social décerné par l'Institut national de la relation client en 2014. Signataire de la charte de la diversité, AlterEos s'engage en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale. Elle vise dorénavant la certification ISO 27001 pour sa démarche de Management de la sécurité de l'information (SMSI).

« Votre accompagnement va au-delà du travail que vous fournissez d'ailleurs... »

Nous proposons en effet des actions de formation ou de rattrapage scolaire, qui sont réalisées par des bénévoles de l'entreprise et qui sont libres d'accès aux salariés qui le souhaitent, par exemple dans le cadre du DIF. Nos salariés sont par ailleurs autonomes en dehors de l'établissement.

« L'entreprise a-t-elle connu des mutations ces dernières années ? »

AlterEos s'est retrouvée en grande difficulté en 2006-2007, puisqu'une grosse partie de l'activité conditionnement, qui était son activité maîtresse, a été délocalisée à l'étranger. À ce moment-là, Hervé Knecht, fondateur et président de l'époque, a affirmé que la variable d'ajustement serait l'activité et non pas les salariés. Parallèlement, Orange avait un besoin de rationalisation de son courrier au niveau national. Nos équipes se sont donc mobilisées, à grand renfort de formation, pour exercer ces nouvelles activités « tertiaires » et répondre à la demande. C'était un vrai challenge qui a été relevé par tous. J'en reviens à notre fil rouge, qui nous a unis dans cette étape, peut-être plus qu'ailleurs.

« C'est la qualité de notre travail qui fidélise nos clients. »

« Vous avez donc les mêmes préoccupations que n'importe quelle entreprise ? »

En effet, nous sommes confrontés aux mêmes problématiques, et nous avons le souci de satisfaire nos clients. Nous répondons à tous les appels d'offres dès lors que nous pensons être à même d'assurer la prestation de manière qualitative et dans le respect des délais. C'est la qualité de notre travail qui fidélise nos clients, pas le fait que nous soyons une entreprise adaptée... Une des fiertés de l'entreprise est d'ailleurs de savoir que nos clients sont satisfaits du service rendu. C'est aussi la pérennité de l'entreprise qui en dépend. Nous avons aussi une capacité d'adaptation à notre environnement, comme d'adaptation de nos processus aux compétences de nos salariés. Il faut être imaginatifs sur l'organisation du travail. Nous avons quatre formateurs à temps plein qui accompagnent les salariés à leur arrivée, en continu, et lorsque nous remportons de nouveaux marchés.



Sylvie Cheynel,
présidente
du Directoire
AlterEos

« Votre statut est particulier en revanche ? »

Notre statut juridique est original et pertinent, je trouve. C'est celui d'une SCIC, c'est-à-dire une Société coopérative d'intérêt collectif. Collectif parce qu'elle regroupe cinq collègues, et d'intérêt collectif puisque nous ne versons pas de dividende, la totalité des résultats étant mise en réserve. Dans les cinq collègues, on retrouve les salariés qui le souhaitent (ils sont alors sociétaires), des entreprises de l'économie sociale et solidaire, des entrepreneurs, des établissements financiers, dont la Caisse d'Épargne fait partie, et des partenaires publics. Ce statut permet de retrouver l'aspect non lucratif des associations, mais sans contrainte en termes d'entrée dans le capital. Il correspond bien à notre besoin et permet à nos sociétaires de partager notre projet sans attendre de dividende. Notre conseil de surveillance est d'ailleurs constitué de sociétaires issus des différents collègues, hors salariés.
www.groupealtereos.fr