

Zoom sur...

AlterEos, ou le prix juste à valeur sociale ajoutée

Alice Longuépé
Banquière itinérante
à Lille (59)

Basée à Tourcoing (59), AlterEos est une entreprise adaptée composée de six structures au service de l'insertion des personnes fragilisées par un handicap. Son domaine d'activité concerne la dématérialisation de courriers, documents et la relation client multicanal, centre d'appels.



Une activité en constante évolution

Toutefois, des difficultés se font ressentir à partir de 2006 incitant le groupe à diversifier ses activités. AlterEos fait alors le choix de se repositionner sur la numérisation de documents. Aujourd'hui, la société est un leader national en dématérialisation informatique, avec plus de 15000 courriers entrants par jour et travaille avec des clients tels que la SNCF ou France Telecom Orange. AlterEos a néanmoins conservé une partie de son activité industrielle, comme la préparation et l'expédition de commandes mais qui aujourd'hui ne représente plus son cœur d'activité.

Une entreprise sociale d'insertion par le travail

AlterEos se caractérise par la place importante qu'elle accorde au domaine sociale. En effet, elle emploie à ce jour 480 salariés dont 80 % sont des personnes fragilisées par un handicap. Ils bénéficient de formations régulières et adaptées grâce à une branche spécifique du groupe : AlterEos Formation. Cette structure dispense 1400 heures de formation par an, aussi bien en interne qu'en externe, dans le domaine, entre autres, de la relation clients.



“Mettre l'humain au cœur de l'entreprise”

Un modèle de gouvernance innovant

En tant que Société Coopérative d'Intérêt Collectif, AlterEos se distingue d'une société commerciale classique de par les finalités sociales qu'elle poursuit. D'un point de vue du fonctionnement, elle se compose de sociétaires qui peuvent prendre part à la gestion de la coopérative. Ainsi, ses sociétaires sont répartis en cinq collèges et huit catégories (ESS, salariés, mandataires, partenaires privés et organismes financiers, usagers, filiales, partenaires publics et fondations). Considérant que le modèle de l'entreprise sociale et solidaire est le modèle économique de demain, AlterEos se distingue avant tout par sa volonté de mettre l'humain au cœur de l'entreprise. Elle a reçu plusieurs prix dont le dernier étant le prix de l'engagement sociétal en 2012 Ernst and Young, prouvant ainsi que l'entreprise qui s'engage sur le prix juste à valeur sociale ajoutée, a un bel avenir devant lui !



EN SAVOIR PLUS

AlterEos
Parc d'Activités des Peupliers
Rue Michel Raillard
59200 Tourcoing
www.groupealtereos.fr

La SCIC, Société Coopérative d'Intérêt Collectif, Flandre Ateliers a été créée en 1991 par Hervé Knecht. En 2010, elle change de nom pour devenir AlterEos. Portée par des valeurs de solidarité, d'innovation et de performance, elle est devenue une des plus grandes entreprises adaptées de France. En 2013, Mme Sylvie Cheynel succède à Hervé Knecht et devient la nouvelle présidente du Directoire.

La solidarité au bout du fil

A ses débuts, la société se lance dans la création d'un centre de relation client et d'une activité industrielle de conditionnement et de tri ainsi que de contrôle qualité textile. Le centre d'appels se renforce grâce à l'arrivée de l'Établissement Français du Sang qui sollicite les compétences de l'entreprise pour leurs campagnes de collecte de sang. Actuellement, le centre d'appels comptabilise plus de 5 000 appels sortants/entrants par jour.

