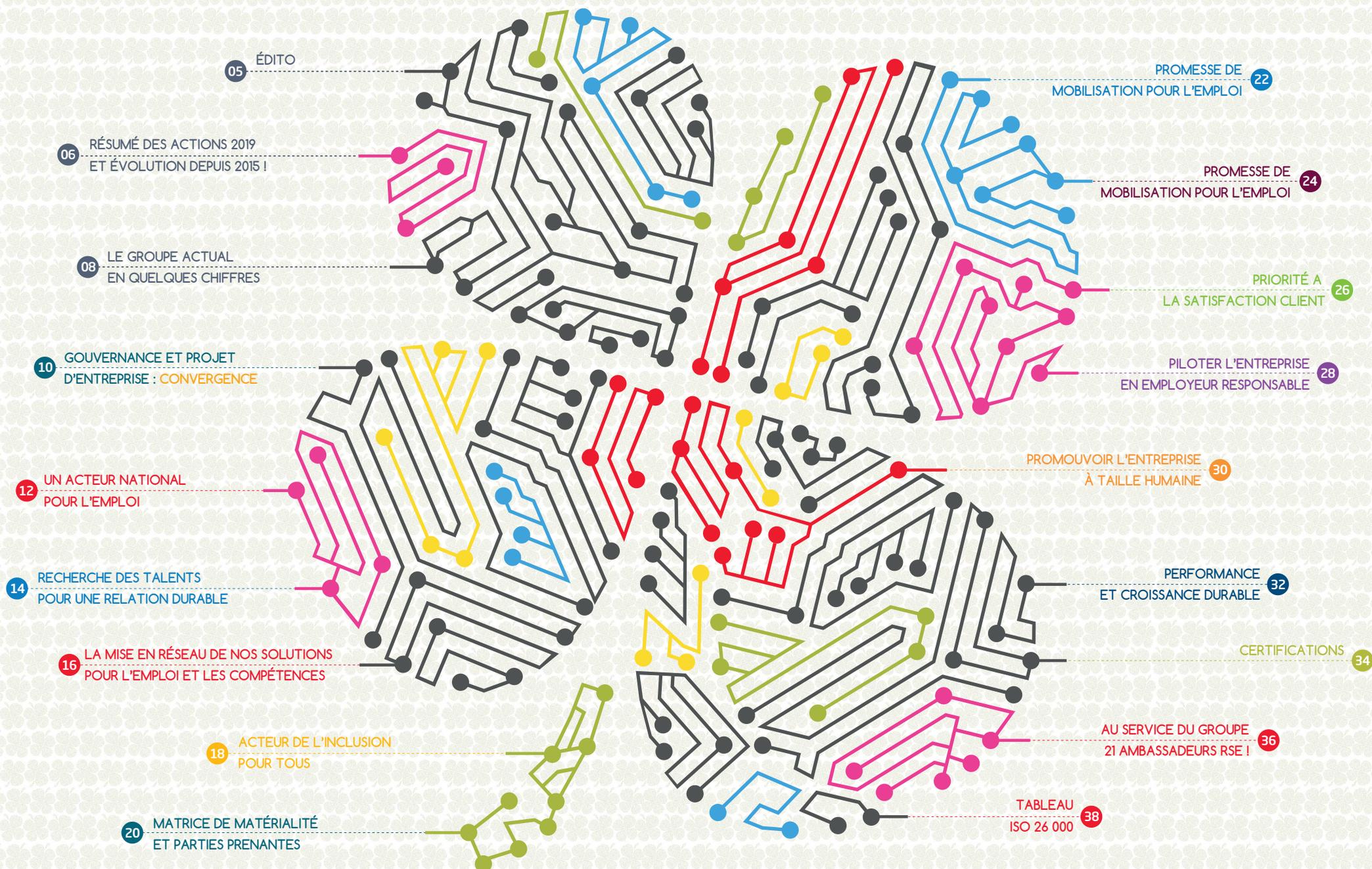


**NOS  
RÉSEAUX  
{LUTIONS}  
RSE**





Samuel TUAL,  
Président Actual Leader group

“ÊTRE ENGAGÉ ET AUDACIEUX”.

L'année 2019, signe la première grande étape, **particulièrement riche et intense**, de rapprochement avec le groupe Leader.

Ce premier semestre fut marqué **par nos nombreux dossiers** stratégiques et tactiques afin de faciliter la convergence des deux structures. Ce nouvel élan a mobilisé nombre de collaborateurs en temps et en énergie autour de ces chantiers participatifs, dont **notre engagement RSE**.

Un retournement de conjoncture, marquera cette année, qui a fait apparaître une baisse de volume d'activité de - 4% et de -1% en chiffre d'affaires pour notre profession. Malgré ces deux éléments, qui auraient pu nous pénaliser, nous avons continué de grandir, non seulement, en assurant un volume de chiffre d'affaires (+ 1%) sur l'ensemble de nos activités à isopérimètre, mais aussi via une stratégie de croissance externe pour nous assurer d'une croissance de (+ 10 %) en cette fin d'année 2019. Ces résultats nous positionnent comme **un acteur de référence sur notre marché** et assurent notre pérennité dans ce contexte complexe et troublé.

En 2019, nous sommes devenus **le premier acteur français de l'intérim d'insertion**.

Cette place je la dois à **l'implication et à l'engagement quotidienne des collaborateurs**, qui, chacun par son action, nous a permis d'atteindre un tel résultat d'excellence. Je tiens à les remercier. Au delà de cette satisfaction interne, c'est aussi la profonde fierté d'être en capacité d'apporter des solutions sur mesure pour les publics les plus fragilisés.

D'un point de vu sociétal, nous avons observé, cette année, une prise de conscience sur les enjeux environnementaux, démographiques, de la place de l'Homme et du sens au travail. Ces changements **renforcent les nouvelles ambitions que nous portons et que nous avons placées au coeur de notre signature “Actual, Construisons ensemble votre travail”**. Cette véritable quête de sens qui a émergé dans la société, conforte l'importance du rôle d'Actual. Ce rôle, n'a jamais été aussi important. Par notre raison d'être, nous apportons, humblement mais efficacement, une partie des solutions, en accompagnant nos clients, nos intérimaires et partenaires dans une démarche vertueuse et responsable. Cette année encore, nous avons poursuivi nos efforts en renforçant nos partenariats, notre ancrage territorial et en multipliant les actions en faveur de la biodiversité.

Comme chaque année, je vous invite à découvrir notre rapport RSE 2019 et les nouvelles actions réalisées.

**Belle découverte.**

Samuel TUAL

rse 

# RÉSUMÉ DES ACTIONS 2019 ET ÉVOLUTION DEPUIS 2015 !



Janvier

- Création de la communauté Green Team

Février

- Partenariat entre pôle emploi, envergure et Actual
- Lancement du projet Charlie entre Envergure et Actual

Mars

- Démarrage partenariat accompagnement "Gens du Voyage" et ENVERGURE

Juillet

- ESUP soutient IME par un don



Août

- Création de la Welcome Week d'intégration pour les nouveaux collaborateurs

Septembre

- Soutien de la fédération des apiculteurs en partenariat avec Leader via l'opération "Un toit pour les abeilles"

Octobre

- Election de Samuel Tual, Président Medef Pays de Loire le 18 octobre 2019



Novembre

- Conférence incitative "Bee mayenne" sur la biodiversité avec tous les acteurs sensibles à l'environnement, Samuel Tual fut tant organisateur qu'acteur.

Décembre

- Actual Leader est le 1<sup>er</sup> acteur à offrir un livret bancaire, avec un taux à 12%, à l'ensemble de ses collaborateurs intérimaires.

Avril



- Concours de mugs insolites pour supprimer les gobelets plastiques

Mai



- Venir au travail autrement Aides à l'acquisition de vélos électriques

Juin



- Mise à l'eau du nouveau bateau ACTUAL LEADER



COLLABORATEURS  
ENGAGÉS RSE

En 2015

21

En 2019

1450



NOMBRE  
D'AGENCES AZI

En 2015

29

En 2019

47

CERTIFICATIONS  
ET LABELS OBTENUS

En 2015

ISO 9001  
version 2008

Ecovadis  
Niveau Silver



En 2019

ISO 9001  
version 2015

AFAQ ETTI  
obtenue en 2019

AFNOR 26000  
niveau CONFIRME

Ecovadis  
Niveau Gold

Engagement  
au Global  
Compact



COLLABORATEURS  
INTÉRIMAIRES

En 2015

53 500  
Groupe ACTUAL

En 2019

68 000  
Groupe ACTUAL

168 000  
Groupe ACTUAL LEADER



CLIENTS  
ENTREPRISES



En 2015

9500

En 2019

12 000

# LE GROUPE ACTUAL

## EN QUELQUES CHIFFRES

En 2019, le Groupe ACTUAL LEADER se hisse au 7<sup>ème</sup> rang des Acteurs Français de Travail Temporaire en chiffre d'affaires et devient le 1<sup>er</sup> Acteur en nombre d'agences d'Intérim d'Insertion. Cette progression porte à 301 le nombre d'agence Actual de proximité sur notre territoire.

**1 450**  
**2100**  
COLLABORATEURS PERMANENTS

**68 000**  
**168 000**  
INTÉRIMAIRES

**2150** | **17000**  
**2200** | INTÉRIMAIRES  
ÉTUDIANTS  
**FORMÉS**

**12 000**  
**15 500**  
CLIENTS

11 COMMUNAUTÉS  
EXPERTISES  
MÉTIER "LABELS"

**13 500**  
**28 500**  
ETP  
(Équivalent Temps Plein)

**81000**  
FANS  
SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX  
FACEBOOK - TWITTER - VIDEO  
LINKEDIN - YOUTUBE  
INSTAGRAM

**28**  
ANS  
D'EXISTENCE

**94 %**  
Des clients  
conseilleraient Actual  
à des collègues  
ou amis

**2** CENTRES  
DE FORMATION

**581 Millions**  
CHIFFRE D'AFFAIRES  
**1.3 Milliard**

**1** CABINET  
DE RECRUTEMENT  
AVEC IMPLANTATIONS RÉGIONALES

**301/401**  
AGENCES EN FRANCE

### NOS VALEURS

#### Passionnément humain

*Nous croyons en les hommes et en les femmes, en l'utilité de nos missions pour les servir. C'est notre approche humaine qui permet de faire du travail un vecteur d'épanouissement, de fierté et de développement. C'est pour ça que nous accompagnons nos candidats et les entreprises utilisatrices sur la durée, avec un service "sur-mesure", qui nous permet de construire ensemble des partenariats durables. Avec Actual et Leader, nous collaborons avec plus de 150.000 intérimaires et 25.000 clients, à travers + de 430 agences en France et à l'étranger.*

#### Responsable

*Nous voulons être utiles et pérennes. Nous pensons que le travail est une force pour tous et c'est pourquoi nous luttons contre l'exclusion, aidons à trouver un emploi durable à ceux qui en cherchent un, et contribuons à permettre aux jeunes de rentrer dans la vie active. Cette volonté de contribuer à la société se traduit à travers l'emploi et notre engagement R.S.E. C'est pour ces raisons que, chez Actual comme chez Leader, nous avons des réseaux d'agences dédiées, A2i et Ser'ins, qui œuvrent à l'insertion professionnelle des personnes en difficulté.*

#### Audacieux

*Nous sommes des entrepreneurs qui allions innovation et agilité. Notre croissance nous amène à grandir sur de nouveaux territoires et de nouveaux métiers, et nous voulons faire face aux enjeux que cela soulève. C'est pourquoi nous anticipons les besoins humains de demain et dépassons les cadres, afin de former et de promouvoir de nouvelles formes d'emploi. Nous nous mettons constamment à la place du client afin de pouvoir avancer ensemble et répondre au mieux à ses besoins.*

#### Proche

*Nous avons pour ambition de devenir l'acteur majeur du travail intérimaire sans pour autant perdre ce qui fait notre unicité, notre proximité et notre sens de l'écoute. La passion du métier que nous exerçons s'illustre autant par la qualité du travail que nous fournissons que dans l'accompagnement dont nous faisons preuve au quotidien pour trouver le bon travail aux personnes qui en expriment le besoin. Notre proximité et notre agilité s'expriment aussi bien auprès des intérimaires qui nous sollicitent, que des clients qui nous font confiance et des collaborateurs sans qui rien ne serait possible.*



Samuel TUAL,  
Président Actual Leader group

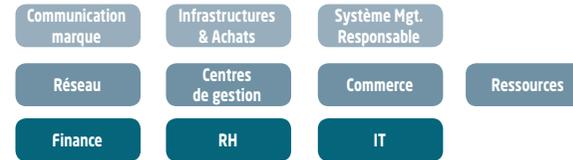
Samuel Tual et nos managers ont partagé à différentes occasions le rapprochement et le lancement du projet de convergence Actual Leader, son sens et sa finalité.

Il est temps de partager la manière dont les travaux permettant cette convergence opérationnelle vont s'organiser concrètement.

Notre structure et notre méthode de travail a consisté à répertorier les projets pour dessiner les nouveaux contours de notre organisation de demain.

### LES 10 PROJETS

Ils sont sponsorisés pour chacun d'eux par Samuel Tual ou Jean-Philippe Papin et pilotés par un collaborateur du groupe en alternance.

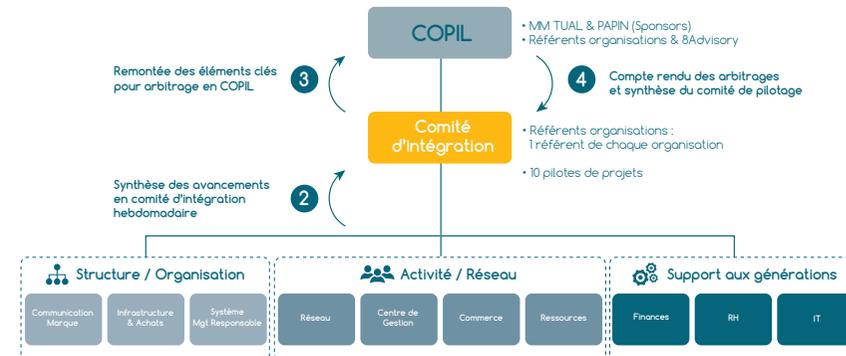


### LES PILOTES SONT ENTOURÉS

- de contributeurs permanents des deux structures. Ils ont été nommés par le Comité de Pilotage et participeront tout au long de la vie du projet.
- de contributeurs ponctuels, qui seront appelés à rejoindre le groupe projet sur des chantiers spécifiques. Ils seront contactés par le groupe projet au fur et à mesure des travaux. Cela permettra au plus grand nombre d'entre vous d'avoir la possibilité d'apporter son expertise et de participer à la construction d'Actual Leader group.

Ces groupes ont été constitués de façon paritaire : dans chaque groupe projet autant de collaborateurs Actual que de collaborateurs Leader. Ils se sont réunis plusieurs fois par mois sur Montparnasse au cours du premier semestre 2019. Une animation croisée des 10 projets a été suivie au niveau d'un Comité d'intégration qui réunit les 10 pilotes et les référents Convergence des 2 organisations : un collaborateur pour Actual et un collaborateur pour Leader. La synthèse a été partagée en Comité de Pilotage Convergence composé de Samuel TUAL, Jean-Philippe PAPIN et 2 référents organisations.

### ACTUAL LEADER GROUP - GOUVERNANCE PROJET



2018



"Nous avons forcément un travail pour vous"

- 1 Promesse de mobilisation pour l'emploi.
- 2 Priorité à la satisfaction client.
- 3 Piloter l'entreprise en employeur responsable.
- 4 Promouvoir l'entreprise à taille humaine.
- 5 Performance et croissance durable.

2019



### ÉVOLUTION DU CA DE 2015 À 2019





Clémence TRICHEREAU,  
Responsable agence  
Nantes BTP.

“NOUS AVONS FORCÉMENT  
UNE SOLUTION POUR VOUS”

ACTUAL signataire dans plusieurs départements en tant qu'entreprises Leaders de la Charte : “La France, une chance. Les entreprises s'engagent”

Cette action initiée en 2018 par le gouvernement et relayée sur 2019, pour chaque département par les DIRECCTE et Préfectures réunies des entreprises ayant pris des engagements volontaires et concrets en matière d'emploi.

Objectif : 10 000 Entreprises signataires.

## 1 - NOS AGENCES EMPLOI ACTUAL LEADER

Complémentaires dans nos implantations et expertises métiers, nos groupes respectifs Actual et Leader ayant officialisé leur rapprochement dans une structure commune : **Actual Leader group** fin 2018, la convergence a été de mise sur cette année 2019.

Ce rapprochement place le groupe en 7<sup>ème</sup> position du secteur des agences d'emploi et d'intérim, sur un marché composé de plus de 1.800 acteurs.

**Réunies, c'est plus de 430 agences d'emploi et d'insertion, en France et en Europe (Portugal, Luxembourg, Pays-bas et Suisse), qui proposent un panel complet de prestations en ressources humaines : agences d'emploi et d'intérim, insertion professionnelle, cabinet de recrutement, placement C.D.I., solutions hébergées, solutions digitales, organisme de formation et cabinet conseil.**

Actual Leader group peut ainsi encore mieux répondre aux enjeux de l'emploi et du marché du travail.

Les savoirs faire déjà reconnus des deux réseaux s'en trouvent renforcés, pour encore mieux accompagner les entreprises, candidats et salariés :

- Trouver du travail à des personnes qui n'en ont pas et les accompagner vers un emploi durable,
- Faire se rencontrer et relier les compétences avec les postes à pourvoir,
- Trouver ou créer les bonnes compétences demandées par les entreprises,
- Apporter un service de grande qualité.

**Notre ambition commune est de construire ensemble le travail des femmes et des hommes.**

## 2 - ISA DEVELOPPEMENT

**ISA développement, est un réseau d'agences d'insertion, qui vient consolider le réseau A21 particulièrement dans le sud est de la France.**

- 75 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel.
- 150 collaborateurs.
- 50 agences dont 22 agences d'intérim d'insertion dans 15 départements sous enseignes : Isa Intérim, Best Intérim et INSERemploi. Le réseau Insertion du groupe ISA Développement est reconnu comme un acteur de référence de l'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi par l'insertion professionnelle.
- Création en 1997.
- Présent en France historiquement dans le Sud-Est, en Occitanie et à Paris.

## CDI INTÉRIMAIRE

Avec le CDI, nous nous engageons durablement avec nos collaborateurs intérimaires. En tant qu'employeur unique, nous mettons tout en œuvre pour assurer des missions régulières, accompagner leur employabilité tout en sécurisant leur Emploi.

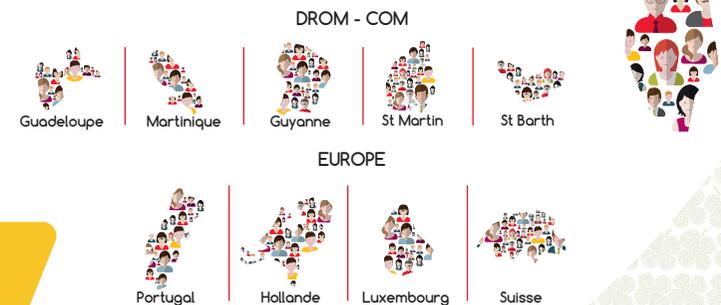
**Les avantages de notre CDI sont nombreux :**

- Accompagnement sur mesure dès la signature.
- Une diversité et une multiplicité d'expériences.
- Un parcours professionnel sur le moyen-terme enrichi de formations.
- Des démarches de la vie courante facilitées.
- Un tremplin possible vers... un CDI traditionnel !

## CDI TEMPS PARTAGÉ

L'objectif : Mise à disposition de personnel qualifié auprès d'entreprises clients ne pouvant recruter elles-mêmes en raison de leur taille ou de leurs moyens => si un poste en CDI se libère dans l'EU, celle-ci est tenue de le présenter au collaborateur en CDI TP.

- un CDI conclu avec un salarié qui alterne des périodes de missions dans une ou plusieurs entreprises utilisatrices et des périodes sans exécution de de travail dites périodes d'intermission.
- La mission ne comporte pas de durée maximum.



**+430**  
AGENCES EN EUROPE  
DONT 77 AGENCES  
D'INTÉRIM D'INSERTION

“LE POTENTIEL  
A AUTANT DE VALEUR  
QUE LA COMPÉTENCE  
DANS LA RÉUSSITE  
PROFESSIONNELLE”.

Le métier d'Actis Consultants : Construire le lien entre le besoin d'un recruteur et le projet d'un candidat afin de créer une collaboration durable. L'humain est au cœur de notre action, nous misons sur un accompagnement personnalisé...

- Du recruteur en lui proposant le talent qui lui correspond parfaitement.
- Du candidat afin qu'il donne le “meilleur” lors du process de recrutement.

Au-delà de la phase de sélection, nous accompagnons l'intégration du candidat dans son nouveau poste par une démarche en 3 temps

Réaliser une étude complémentaire pour répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont ses compétences clés et comment les mobiliser au sein de son futur poste ?
- Sur quelles ressources personnelles va-t-il pouvoir s'appuyer ?
- Quelles sont les zones de risques ?

Analyser ses comportements au sein d'une équipe, avec son manager et en tant que hiérarchique pour en comprendre l'impact sur la performance.

Apporter des conseils personnalisés et un plan de progrès pour s'intégrer dans votre organisation. Votre futur collaborateur dispose ainsi d'un éclairage bienveillant et s'approprie les leviers les plus appropriés pour réussir avec vous.

En 2019, en phase avec ses valeurs d'éthique et d'authenticité, Actis Consultants a renforcé son processus de certification des arguments fournis par le candidat (expériences, diplômes...) en collaborant avec EveryCheck. Les vérifications effectuées sont en parfaite conformité avec le cadre légal (C.N.I.L.). Les candidats bénéficient de l'étude réalisée et peuvent la valoriser dans la gestion de leur carrière.

Sylvie MARSAN-POIROUX,  
Consultante en recrutement  
Angers.

Emmanuel Aumonier - Directeur commercial et marketing du groupe ACTUAL a donné sur l'année 2019, plusieurs conférences pour aider les entreprises à renforcer ou développer leur image image employeur. Dans un contexte de quasi plein emploi où de nombreux territoires affichent un taux de chômage très faible, la rétention et l'attractivité des talents reste un sujet majeur pour les entreprises.

INTERVIEW - Emmanuel AUMONIER

Quelles sont les nouvelles tendances qui se dessinent lorsqu'on fait du recrutement ?

La quête de sens exprimé par nos candidats, l'émergence de nouveaux métiers et en parallèle l'évolution du rapport au travail et de l'arrivée des générations Z, nous invite à nous réinventer.

Comment vous adaptez-vous à ces tendances ?

Actis ne se contente pas de recruter des profils correspondant à un métier. Notre cabinet sélectionne les meilleurs talents sur les critères “classiques” comme le savoir être et le savoir faire mais recherche avant tout des candidats ayant le meilleur impact positif pour notre client final.

Est-ce à dire que la RSE est axe d'engagement 360° ?

Nous recrutons des candidats pour des métiers en lien avec les engagements sociétaux et environnementaux mais pas seulement. Notre champ d'actions est large car en plus de nos clients nous accompagnons au sein du groupe ACTUAL chaque acteur en communautés d'expertise métiers intégrant la dimension RSE de chacune de ces expertises. Même si la sensibilité de nos consultants en matière de RSE n'est plus à démontrer, notre défi majeur est d'accompagner tous nos clients, dans cette démarche vertueuse, en intégrant et en accompagnant le recrutement de profils à impacts positifs.



“LES ENTREPRISES  
ONT TENDANCE À TROP COMMUNIQUER  
SUR LE POSTE ET PAS ASSEZ SUR L'ENTREPRISE.  
IL FAUT FAIRE L'INVERSE ! CE QUI Pousse  
UN CANDIDAT À POSTULER,  
C'EST L'ENTREPRISE”.



# LA MISE EN RÉSEAU DE NOS SOLUTIONS POUR L'EMPLOI ET LES COMPÉTENCES

Le Groupe Actual, né en 1991, est une PME familiale, indépendante, aujourd'hui présente partout en France dont la mission est de proposer toutes les solutions permettant l'employabilité.

Chacun, quel que soit son âge, sa formation, son niveau d'étude, son avancée dans son parcours professionnel, doit être en mesure de trouver une solution personnalisée. Des solutions d'insertion adaptées à un public fragilisé, font partie intégrantes des compétences que propose Actual. Son offre complète de services est par nature RSE.

## L'OFFRE DU GROUPE S'ORGANISE AUTOUR DE 3 NIVEAUX DE TEMPORALITÉ DES BESOINS.



### 1 - LE RÉSEAU D'AGENCES

**Les réseaux d'Actual, et d'A2i forment le cœur de l'écosystème du Groupe.** Une présentation plus précise de leur activité se trouve

pages 18/19. Chacun travaille avec les différents acteurs privés et publics pour optimiser l'employabilité de tous.

### 2 - LES AGENCES NATIONALES



Actirail est l'expert de l'emploi ferroviaire en France et travaille avec les acteurs majeurs de ce secteur.

Il recherche des profils spécialisés complexes pouvant réaliser de nouvelles lignes à grande vitesse, moderniser un réseau ou gérer sa maintenance.



L'emploi aéroportuaire impose le recours à de vrais spécialistes, implantés au sein même des aéroports et capables d'intervenir sur tous les types de profils (vendeurs duty-free, agents de trafic, chauffeurs...). Avec une activité qui ne s'arrête jamais, c'est un secteur économique réellement à part, réservé aux spécialistes.



Spécialiste sur le marché de l'hôtellerie restauration-événementiel-traiteur.

Human Corporation déploie son savoir-faire pour apporter réactivité et sécurité en réponse à des besoins ponctuels ou pérennes sur des postes tels que commis de cuisine, chefs de partie, chefs de cuisine, chefs de rangs, maîtres d'hôtel...



Les travaux d'accès difficiles imposent de faire appel à de vrais spécialistes, habilités dans certains cas, avec des normes toujours restrictives, que cela soit en univers urbain (IGH, Pylone...) ou naturel (remontées mécaniques, scaphandriers, hélicoptage...).



Nous accompagnons les besoins de recrutements et de formations des entreprises expertes du secteur du Gros Oeuvre, spécialisé dans la délégation de collaborateurs à mobilité géographique. Nous proposons une solution Facility Management : un dispositif clé en main pour fournir des compétences de qualité pour les chantiers.

### ENQUÊTE DE SATISFACTION\*

8,54 /10 note moyenne de satisfaction de nos candidats

8,27/10 note moyenne de satisfaction de nos clients entreprises

### 3 - ACTIVITÉS EXPERTES



Links Consultants est l'expert des nouvelles formes d'emploi et mobilise des centaines de consultants, partout en France, dans tous les domaines de la vie des entreprises et dans la plupart des secteurs d'activité.

Via son offre de portage salarial, Links Consultants identifie et met à disposition des consultants, connus et reconnus, pour apporter leurs expertises et accroître la performance des entreprises.



Phone Océan est dédié au marketing relationnel clients par téléphone.



ESUP propose de composer un parcours de Bac +2 à Bac +5, en formation initiale ou en alternance, validé par un diplôme d'état reconnu (soit un BTS, soit un titre RNCP). L'ESUP forme 2150 étudiants par an.



Envergure, anciennement Actual Carrière, est la nouvelle filiale experte du Groupe Actual. Composée d'une équipe de 150 collaborateurs et conseillers formateurs emploi formation. Elle a accompagné 10 000 demandeurs d'emplois, et salariés accompagnés et formés.



**Bruno PLANCHAIS,**  
Directeur Ressources Humaines  
Groupe et Directeur Général A2i.

“L'INTÉRIM D'INSERTION  
EST LA CRÉATION D'UN CERCLE  
VERTUEUX !”

“ Notre objectif est de créer les conditions idéales pour que les candidats puissent se concentrer sur leurs missions. Cette démarche peut demander quelques mois mais peut permettre à des hommes et des femmes de revenir dans un cercle vertueux. Cela est possible quand on associe : la motivation, l'accompagnement et des entreprises contentes de trouver de nouvelles compétences ”.

Bénéficiant du statut d'Entreprise de Travail Temporaire par l'Insertion (ETTI), les agences du groupe ACTUAL : A2I, SER'INS et Isa mettent en place pour chaque candidat un diagnostic personnalisé et un accompagnement sur-mesure qui inclut des formations, des ateliers et des missions ciblées. Elles le font monter en compétences et lui permettent d'évaluer sur le plan professionnel et personnel. En proposant des candidats opérationnels nous permettons aux entreprises une manière de recruter qui s'inscrit dans leurs engagements RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Ces recrutements renforcent la diversité en entreprise en assurant des missions classiques.

Nos agences spécialisées dans l'intérim d'insertion accompagnent les projets d'emploi dans tous les secteurs et notamment dans les métiers en tension. Les chargés d'insertion construisent avec chaque candidat un projet et un parcours. Ils les aident à résoudre les freins socio professionnels tels que le transport et le logement. Cette démarche est essentielle car les différents accidents de la vie et les difficultés d'orientation concernent toutes les catégories socio-professionnelles et touchent ainsi des millions de personnes.

Les publics d'A2i, rencontrent pour certains de lourdes difficultés avec les "savoirs de base", lesquels peuvent les freiner dans leur apprentissage métier. Plusieurs agences créent ainsi avec des Centres de formation partenaires des groupes restreints d'intérimaires stagiaires en FLE (Français Langues Etrangères), CLEA (Certificat de connaissances et de compétences professionnelles), et expérimentent E-Cléa par exemple avec des femmes de plus 50 ans... lesquelles retrouvent confiance en elles et accèdent à l'emploi à nouveau !

## NOUVEAUTÉ



Certification ETTI

### FOCUS SUR LE RÉSEAU ISA (ETTI)

Isa Développement compte 22 agences d'intérim d'insertion sous l'entité Isa Intérim et Inser Emploi, dans 15 départements. Le réseau Insertion du groupe ISA Développement est reconnu comme un acteur de référence de l'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi par l'insertion professionnelle. Isa est présent en France historiquement dans le Sud-Est, en Occitanie et à Paris.



Réunion de convergence du réseau ISA avec Actual Leader.

### FOCUS SUR LE RÉSEAU SER'INS (ETTI)

Ser'ins, c'est 4 agences et une antenne sur la Région parisienne pour 200 collaborateurs accompagnés chez 100 clients différents.

**N°1**  
**ETTI**  
EN FRANCE

**77**  
Agences

**76%**  
des personnes  
accompagnées sont  
en sorties dynamiques  
(CDI, CDD, Formations qualifiantes, ...)

Jérôme Masse, Directeur de relations humains d'Angers Loire Habitat et Arnaud Vilain, Directeur d'agence et de clientèle ont pris le temps de répondre à nos questions sur la relation qui lie Angers Loire Habitat et l'agence d'A2I Angers.

## INTERVIEW A2I

### Depuis combien de temps faites vous appel aux services A2I ?

**Arnaud Vilain :** Depuis leur création en 2005 en fait !

### Comment s'est structurée cette relation ?

**Jérôme Masse :** Nous avons 2 appels d'offres l'un pour des postes temporaires de type administratif et l'autre pour la fonction d'agent de proximité, que nous voulons délibérément dédié à des personnes en réinsertion. Angers Loire Habitat est volontairement actif dans les processus de réinsertion. Ce marché en est un exemple. Depuis le début, A2I a su répondre avec succès au second marché cadre.

### Combien de personnes en moyenne par an arrivez-vous à intégrer ?

**A V :** Nous sommes une société de 230 personnes, mais nous recrutons environ une cinquantaine de personnes à temps partiel par an principalement sur des missions d'interim.

### Comment expliquer cette durée ?

**J M :** Ils ont eu la réelle volonté de nous comprendre : Tant dans notre besoin que dans les profils recherchés. La relation entre les équipes d'A2I et celle d'Angers Loire Habitat est fluide donc efficace. Ils sont très réactifs. On peut les solliciter l'après-midi pour une mission le lendemain matin. C'est très appréciable de pouvoir compter des partenaires aussi fiables et constants.

**A V :** La confiance s'est installée. Et cette confiance nous a permis, d'écrire communément, de belles histoires.

### Ha oui, quelles sortes d'histoires ?

**J M :** Je me rappelle d'une personne qui était en attente de titre de séjour, A2I nous a proposé sa candidature. Nous avons fait le pari que nous pouvions l'aider dans son intégration. Nous l'avons donc pris pour une mission, puis une seconde. On sentait sa volonté de travailler, de s'insérer, elle a exprimé toutes les qualités que nous attendions. De fait, au bout d'un certain temps nous lui avons proposé un CDI, puis une formation et aujourd'hui elle travaille toujours avec nous en tant que "responsable d'état des lieux".

**A V :** C'est un succès commun entre nos deux structures mais surtout une belle réussite personnelle pour cette personne. Grâce à son engagement elle s'est donné les moyens d'un nouveau départ. C'est un exemple, mais nous en avons d'autres en tête avec la même réussite. Je pense à Kalidou DIOP qui est aussi en CDI après un parcours de réinsertion, à Didace Ebenga qui a suivi le même parcours ou plus récemment M. Cava qui vient tout juste de signer un CDI. Ces personnes ont toutes été proposées par A2I. Voilà ce que nous pouvons faire ensemble. C'est une chaîne vertueuse. Comme nous venons de renouveler le marché, je souhaite que nous pourrions écrire de nouvelles belles histoires.



Jérôme MASSE



Arnaud VILAIN

**1500**  
Clients

**2600**  
Personnes  
accompagnées  
par 60 chargés  
d'insertion.

# MATRICE DE MATÉRIALITÉ ET PARTIES PRENANTES



Actual group évolue dans un écosystème dans lequel de nombreux acteurs, les parties prenantes, sont en interaction. Chacun possède un rôle précis et des attentes identifiées.

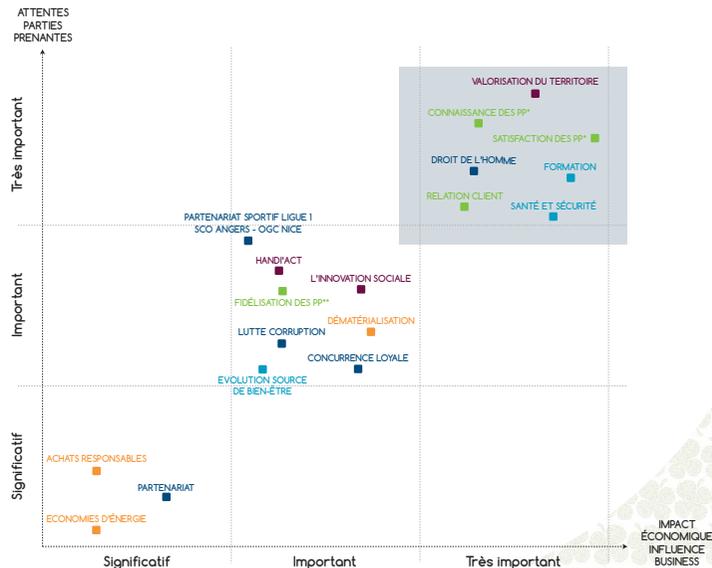
La matrice de matérialité, construite à partir de la stratégie axée sur les 5 P, hiérarchise les enjeux du Groupe.

“L'ÉCHANGE AVEC TOUTES NOS PARTIES PRENANTES EST ESSENTIEL.”

## MATRICE DE MATÉRIALITÉ

La matrice de matérialité précise les enjeux prioritaires pour le Groupe et ses parties prenantes. Elle s'articule à partir des deux axes : attentes parties prenantes et Impact économique sur le business.

- 1 PROMESSE DE MOBILISATION POUR L'EMPLOI
- 2 PRIORITÉ À LA SATISFACTION
- 3 PROMOUVOIR L'ENTREPRISE À TAILLE HUMAINE
- 4 PERFORMANCE ET CROISSANCE DURABLE
- 5 PILOTER L'ENTREPRISE EN EMPLOYEUR RESPONSABLE



## LES PARTIES PRENANTES

Collaborateurs intérimaires - Collaborateurs permanents  
Candidats - Clients entreprises - Directoire, Codir - Fournisseurs  
Confrères TT et cabinets - Organisations de certification, labels  
Etat, Communautés locales - Partenaires sociaux

	PARTIES PRENANTES	ATTENTES DES PARTIES PRENANTES	ACTIONS RÉALISATIONS
INTERNE	<b>Salariés permanents</b>	Bonnes conditions de travail Compréhension de la stratégie et "Marque Employeur" Intégrations et accompagnements réussis	Intranet - Newsletters - Portail avec espace "ForHum" Entretiens d'évaluation et professionnels Intégrations étendues au niveau régional / parrainage Dispositif d'écoutes
	<b>Salariés intérimaires</b>	Qualité de l'accueil Compréhension du profil et de son évolution Formations Relation long terme avec le conseiller emploi carrière et le chargé d'insertion professionnel	Questionnaire de satisfaction Bilan de fin de mission Site internet Déploiements des EPSP Dématisation contrats via Coffréo
	<b>Candidats</b>	Qualité de l'accueil Identification du potentiel Proposer des solutions d'employabilité et des parcours Implication Une évolution du profit pour investir plus Retour sur les projets de mise en œuvre de la stratégie	Questionnaire de satisfaction OVB Tour du monde à l'envers  Assemblées générales
EXTERNE	<b>Clients entreprises</b>	Des profils en adéquation avec le besoin Une relation de confiance Un coût raisonnable Une démarche RSE	Questionnaire de satisfaction Appréciation de mission - Bilan de prestation TT Communication Création Labels internes métiers
	<b>Fournisseurs</b>	Une rentabilité Une relation de confiance Des achats responsables Un prévisionnel	La charte achats responsables Cahier des charges Audits Ecovadis, AFNOR Questionnaire évaluation fournisseurs
	<b>Confrères TT ou Cabinets</b>	Des spécialités "Métiers"	Actis Réorganisation nationale + déploiement en région
	<b>Organisation, label, certifications</b> - Pacte Mondial - RSE (Ecovadis...)	Une démarche sincère et transparente Des bonnes pratiques en progrès continu	Audits Ecovadis - Rapport RSE Une équipe d'ambassadeurs Rapport 26000, Pacte mondial Certification Veriselect des Organismes de formation du groupe Référencement DATADOCK
	<b>Etat, communautés locales Grand public</b>	Offres d'emploi Création d'emploi Respect de la législation Accompagnement des publics fragilisés au retour à l'emploi	Implication territoriale Utilisation des réseaux sociaux Bilan financiers
	<b>Partenaires sociaux</b> - Prism'emploi	Etre innovant sur l'accompagnement des parcours	Accompagnement public migrants bénéficiaires RSA ForHum d'échanges Membre bureau national et en région
<b>Ecoles</b>  	Soutien des enseignants Chercheurs sur les recherches en lien avec le Travail, le Management, les courants sociaux de demain	Signataire de Charte pour soutien de Chaires sur durée longue (5 ans)	
<b>Partenariat Sportif Ligue 1</b> - SCO Angers - OGC Nice	Visibilité avec des Partenaires Emploi Engagés sur les Territoires	Accompagnement de SCO Fondation dans création Ecole Noir et Blanc Organisation d'un Forum Emploi pour les Partenaires	

# PROMESSE DE MOBILISATION POUR L'EMPLOI

Actual Leader group poursuit sa politique de développement dans la création de solutions pour l'emploi et les compétences en devenant actionnaire du groupe d'enseignement supérieur ICOGES en Décembre 2019, qui a formé plus de 40 000 étudiants en 30 années d'expérience.



Le groupe **Icoges** qui forme plus de mille étudiants chaque année sur ses campus de Paris, Angers et Lyon, sera intégré fin 2020 à **ESUP l'Ecolemploi Ecole Supérieure de Commerce et de Management** pôle Formation initiale et en alternance d'Actual Leader group depuis 2008.

“ Nous sommes l'un des acteurs majeurs de l'enseignement post-bac en alternance et en formation initiale dans le Grand Ouest et à Paris grâce à notre association depuis 2008 avec l'ESUP l'Ecolemploi – Ecole Supérieure de Commerce et de Management. L'acquisition du groupe d'enseignement supérieur Icoges renforce notre implantation régionale. Nous pourrions ainsi mieux satisfaire les besoins de nos entreprises partenaires dans leurs bassins d'emploi en formant des jeunes capables de s'adapter aux transformations des entreprises et aux mutations de l'économie ”

Samuel Tuat,  
président Actual Leader group



AVEC L'ACQUISITION  
DU GROUPE D'ENSEIGNEMENT ICOGES,  
ACTUAL LEADER RENFORCE, SON PÔLE  
DE FORMATION INITIALE ET SON  
IMPLANTATION RÉGIONALE



## esup l'ecolemploi

Le nouveau groupe ESUP l'Ecolemploi forme près de 2150 étudiants et est présent sur 7 campus situés à Paris (2), Laval, Rennes, Vannes, Angers et Lyon. Il étoffe ainsi ses offres de formations adaptées aux principaux besoins en compétences tertiaires d'entreprises de tous secteurs.

Le nouveau groupe ESUP l'Ecolemploi propose depuis 2019, une trentaine de formations après le bac - BTS, Bachelors et Mastères- regroupées en 5 filières.

### A PROPOS DE L'ESUP

Créée en 1990, ESUP l'Ecolemploi – Ecole Supérieure de Commerce et de Management à Paris, Laval, Rennes et Vannes – est un Groupe d'Établissements Privés d'Enseignement Supérieur sous statuts associatifs, régi par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et le décret du 16 août 1901. Depuis juillet 2019, les établissements du Groupe ESUP sont également devenus CFA (Centre de Formation des Apprentis).

L'ESUP prépare ses étudiants aux métiers de la Banque, du Commerce, de la Communication, de la Gestion, de l'International, du Marketing, du Notariat, des RH, du Social ou encore de l'Immobilier.

L'ESUP figure parmi les acteurs majeurs de l'Enseignement post-bac dans le Grand-Ouest et à Paris. Tous les campus de l'ESUP s'inscrivent dans une démarche qualité certifiée par Bureau Veritas – Certification Veriselect Formation. L'ensemble des diplômes et titres à l'ESUP sont certifiés par l'État (RNCP), du BTS jusqu'au Mastère. L'ESUP est, depuis 2008, filiale d'Actual Leader group, acteur de référence sur le marché de l'emploi en France.

## envergure<sup>®</sup> révélateur de compétences

Former et accompagner les demandeurs d'emploi, c'est la mission d'Envergure. Créée en 1987, la société emploie elle-même 140 personnes, répartis au niveau national, historiquement en Ile-de-France et en pays de Loire. En 2019, Envergure recherchait 1 000 personnes pour intégrer des parcours de formation qui donnent accès à l'emploi.

### INTERVIEW - Sandra Gicquere - Directrice Envergure

#### La mission est-elle, en quelque sorte, une mission de service public ?

C'est une mission sociétale, tout à fait, on peut assimiler cela à du service public dans la mesure où Envergure travail déjà beaucoup avec l'état français tel que pôle emploi, les régions, les départements...

#### Ces 1 000 personnes vous les cherchez dans quels domaines ?

Nous recherchons aujourd'hui des personnes qui souhaiteraient à terme travailler sur des plateformes aéroportuaires, dans les industries agroalimentaires, dans le secteur de la propreté et de l'environnement mais également tout ce qui est commerce, distribution et métiers de bouche. Ce qui nous permet de couvrir une large palette de métier : de l'agent de sûreté aéroportuaire au conducteur de machine en passant par le métier de boucher, par exemple.

#### Ce sont des hommes et des femmes à la recherche d'un emploi ?

Prioritairement, oui. Nous nous engageons à les former grâce à des parcours sur-mesure, individualisés, afin de les ramener à l'emploi.

#### Avez-vous des chiffres, des résultats à nous communiquer ?

Oui, nous avons, par exemple, une moyenne de retour à l'emploi de 75% sur l'ensemble de nos parcours. Cela inclut des parcours certifiants dont les candidats ressortent avec des diplômes, reconnus par l'Etat. Sur ces parcours certifiants, nous comptabilisons 80% de réussite.

#### Que doivent faire les candidats pour postuler ?

Il suffit de nous contacter, en étant présent lors des journées d'informations que nous donnons ou lors d'évènements emploi que nous créons ou auxquels nous participons. Tous ces évènements sont disponibles sur notre site internet depuis lequel ils pourront également postuler directement aux formations.



Sandra GICQUÈRE, la directrice d'Envergure était sur le plateau de BFM Business avec Alexandre LICHAN pour parler d'Envergure. Revivez l'interview du 21 Octobre 2019.



Pascal HUON,  
Directeur de Développement  
Espaces Innovants.

En relation forte avec les acteurs engagés du territoire, Actual accompagne toutes les personnes " sans distinction" vers l'emploi durable.

## PARTENARIAT À METTRE EN VALEUR LE CREPI AU NATIONAL (depuis 2018)

### Actions & Chiffres clés 2019

- 22 collaborateurs Actual impliqués.
- 2 Collaborateurs Actual administrateurs au sein du bureau des CREPI Bretagne & Normandie.
- Parrainage sur différents secteurs.
- Étroite collaboration sur les clauses sociales en Touraine.
- Petit Déjeuner "Nouvelles formes d'emploi" juin 2019 en Rhône Alpes.
- **Crépi Tour**, rencontres candidats employeurs sur le sable Juin également !



## CRÉATION D'UNE DIRECTION DE L'INNOVATION ET DE L'INCLUSION SOCIALE EN MAI 2019

Afin de continuer à mettre en place des solutions différenciantes et performantes, Henri-Pierre Leveau, fondateur d'Envergure, dans le cadre de sa nouvelle mission au sein du groupe Actual, a pris la Direction de ce nouveau service.

Henri Pierre apporte son expérience de plus de 30 ans et partage sa faculté de création et d'innovation avec nos agences sur les territoires.

Un actif sur cinq estime que son métier change radicalement voir disparaîtra, nous anticipons cette mutation en puisant dans ces immenses ressources que sont les jeunes sans qualification les seniors et les 50.000 nouveaux réfugiés.

“LA FRANCE,  
UNE CHANCE, LES ENTREPRISES  
S'ENGAGENT !”

“depuis Juin 2019, des Clubs  
d'entreprises inclusives se créent  
sur les Territoires pour décliner  
cette ambition et agir en proximité.

La responsabilité Sociétale  
d'Entreprise (RSE) est au cœur  
des discussions des  
entrepreneurs Français.”

## Le Groupe ACTUAL est signataire en tant qu'entreprise Leader sur 2 départements avec Anne Sophie ALEXANDRE pour la Sarthe et Guylaine BOSSIS pour la Vendée.

### Les objectifs des Clubs :

- Collaborer avec les entreprises à la revalorisation des personnes par le travail.
- Aider les entreprises à enrichir et à diversifier leurs recrutements en répondant à leurs besoins.
- Accompagner les entreprises dans une démarche d'ouverture sociale.

**14 axes ont été définis dans le cadre de cette charte** afin de "jouer collectif" pour accompagner les entreprises et les aider à surmonter les difficultés liées à l'application de leurs engagements en termes de Responsabilités Sociétales en Entreprise (RSE)

**Un objectif :** 100 entreprises adhérentes par Département. Toutes les entreprises, structures ou organismes souhaitant s'inscrire dans une démarche de cohésion sociale, ayant ou pas des besoins en recrutement, sont concernées par cette charte.

**L'intérêt des clubs,** c'est la communication entre les entreprises afin de mettre en œuvre les actions définies en termes de Responsabilité Sociétale en Entreprise (RSE)!

### L'APPLICATION OVB

Le Groupe a lancé une application pour faciliter l'intermédiation sur le marché de l'emploi. Cet outil répond aux enjeux de la révolution numérique et digitale.



### EMPLOIS FRANCS

Le groupe ACTUAL est un acteur fortement mobilisé sur ce dispositif qui vise l'insertion professionnelle des jeunes résidents en QPV (Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville). Les résultats étant probants, Actual poursuit l'expérimentation aux côtés de l'état sur d'autres territoires.



Réunion Club Vendée pour la France s'engage.

# PRIORITÉ À LA SATISFACTION CLIENT

Deux enquêtes ont été lancées en fin d'année 2019 afin de mesurer la satisfaction de nos clients.



Manuella KONICHEFF  
Responsable de la relation client.

## UNE ENQUÊTE QUI PORTAIT SUR LES CLIENTS FIDÈLES

Taux de Satisfaction

**8.4**

sur 8 items en 2019  
contre **7.7** pour l'année 2018

avec une note à

**8,6**

sur item :  
"La compréhension  
de vos besoins"

et une note à

**8,3**

sur item :  
"La réactivité  
de l'agence".

## UNE ENQUÊTE SUR LES CLIENTS PERDUS, (non facturés depuis 12 mois)

2019, première année d'enquêtes sur cette typologie de clients ! Un constat intéressant ! Les clients perdus ne le sont pas pour un manque de qualité dans notre prestation, mais très majoritairement par manque de besoin.

Évaluation moyenne de 7.7 sur 8 items

La réactivité et la disponibilité sont les deux valeurs les plus appréciées par les clients perdus.

Taux de recommandation

La notion de NPS (Net Promoter Score) est un incontournable de l'écoute client, Actual l'utilise pour influencer sur sa Marque Employeur !

Cet outil identifie 3 catégories de clients :

Les **détracteurs**, ceux qui déçus, n'hésitent pas à partager leur insatisfaction  
Les **passifs**, satisfaits, mais pas suffisamment pour avoir une confiance aveugle  
Les **promoteurs**, les plus fidèles et les plus à même d'être de vrais ambassadeurs.

Notre NPS sur les clients fidèles

**+43**

un score en augmentation par rapport à l'année dernière qui était de **+34** (en 2018).  
Les clients "perdus" affichent un NPS de **+22** sur la 1<sup>ère</sup> année de référence.

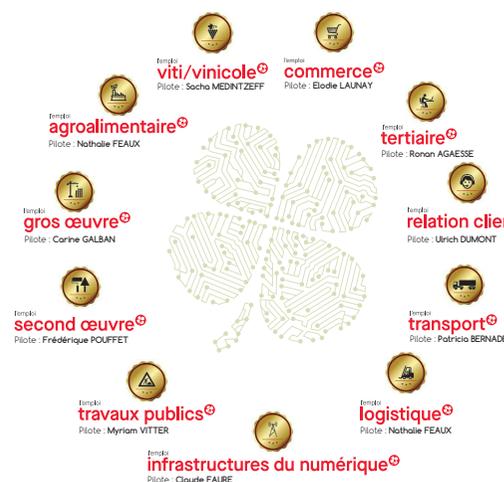
A chaque typologie, une réponse adaptée :

Les **détracteurs**, qui ont donné une note de 0 à 6, ont tous été rencontrés.  
Les **passifs**, qui ont donné une note de 7 à 8, ont fait l'objet d'un rendez-vous particulier accompagné d'une invitation.  
Les **promoteurs**, qui ont donné une note de 9 à 10, doivent vivre une expérience inoubliable. Actual investit en ce sens pour les fidéliser.

"SATISFAIRE NOS CLIENTS  
EST NOTRE PRIORITÉ,  
LES ENGAGER POUR QU'ILS  
NOUS RECOMMANDENT EST  
NOTRE AMBITION."

11 labels d'expertise métier 2019 : les collaborateurs des agences reconnues expertes sur un secteur d'activité, se sont retrouvés sur des réunions de travail pour élaborer les livrables en fin d'année, à partager avec le réseau et les futures agences labellisées. Ces kits label retracent les bonnes pratiques et appuient le développement de l'activité dans les territoires.

Les labels sont un élément de différenciation valorisant notre expertise métiers auprès des clients et des candidats.



## PARCOURS DE LABELLISATION

- Identifier le potentiel de la base clients et de la base candidats au regard de l'expertise
- Avoir un référent métier, expert du label dans l'agence
- Signer une charte d'engagement
- Utiliser les outils communs dans l'identification des ressources, la formation
- Participer aux événements métier : salons, job dating
- Promouvoir le label en interne et en externe

## LA LABELLISATION PERMET :

- d'échanger les bonnes pratiques avec la communauté
- d'aider les agences à se lancer grâce à une boîte à outil à disposition
- de partager des méthodes et des outils de recrutement
- d'appréhender notre approche commerciale par secteur d'activité



# PILOTER L'ENTREPRISE EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

## LA NOUVEAUTÉ 2019 : LA WELCOME WEEK

La welcome week est une semaine d'intégration, au siège de Laval, pour les nouveaux collaborateurs. Durant cette semaine les responsables de service présentent leur équipe et leurs stratégies. A l'issue de cette semaine chacun possède une vision claire des acteurs et de la direction du Groupe. Une welcome week est organisée mensuellement avec une déclinaison régionale. Aujourd'hui 45 personnes ont déjà eu le plaisir de participer à cette Welcome Week.



“ C'EST UN MOMENT PARTICULIÈREMENT IMPORTANT POUR INTÉGRER AU MIEUX UNE NOUVELLE STRUCTURE ”



### AU PROGRAMME :

Interventions de Samuel TUAL et des membres du CODIR

Des socles de formation

Un serious game, avec pour objectif de mettre en place un parcours ludique et disruptif favorisant la compréhension et l'apprentissage

... et de nombreux moments de convivialité.



## PARRAINAGE COLLABORATEURS ET ENTREPRISES

En 2019 Actual a lancé le nouveau mode de parrainage. Au delà des savoir-faire, Actual souhaitait valoriser le Savoir-être de ses intérimaires. Ainsi, maintenant certains intérimaires sont proposés sur certains postes en fonction de leur posture de volonté et d'assiduité. Ce type de parrainage facilite l'intégration économique territoriale. Les retours tant des entreprises que des intérimaires sont extrêmement positifs. Aujourd'hui plus de 250 intérimaires ont bénéficié de ce parrainage.

## UN COMITÉ DE VIGILANCE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

Un comité de vigilance des risques Psychosociaux a été créé et se compose de 8 salariés volontaires, non issus des ressources humaines, et piloté par un responsable Santé Sécurité du groupe. Ce comité de vigilance a pour mission de résoudre des situations conflictuelles qu'une médiation, non RH, est à même de résoudre. Cette dynamique intègre la démarche de management des RPS et mènent les actions de manière efficace.

### Nos objectifs sont multiples :

- Diminuer le niveau de stress dans l'entreprise et d'agir sur les causes, le plus en amont possible.
- Organiser les procédures en cas de situation de souffrance ou d'événements potentiellement traumatiques, pour être rapidement en mesure d'agir.
- Accompagner directement les équipes, les collaborateurs pour sortir de situations complexes liées aux RPS.



## CSE : COMITÉ SOCIAL ET ECONOMIQUE

Le CSE est un organisme qui regroupe les trois instances représentatives du personnel existantes : les DP délégués du personnel, le CE comité d'entreprise et le CHSCT comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Des élections ont eu lieu dans chaque région afin d'élire leurs représentants du personnel.

La direction a choisi que chaque région dispose d'un CSE afin de mieux représenter les collaborateurs sur chaque territoire.

Des réunions ont lieu pour échanger avec la direction concernant tous types de sujets, et notamment sur les points que font remonter les collaborateurs permanents et intérimaires.

## VALORISATION DES ACQUIS PAR EXPÉRIENCE (VAE)

Un groupe d'une trentaine de personnes ont engagé un processus de VAE. Après 9 mois intensif de travail et d'investissement personnel, 4 collaboratrices ont présenté à l'oral leur dossier de VAE\*, en décembre 2019. Cette démarche leur permettant ainsi de valider un titre reconnu par le RNCP\*\* dans le cadre de la VAE collective organisée par le groupe ACTUAL. Le reste du groupe terminera le cursus sur 2020.

## 3 Diplômes proposés VAE

- Chargé des Relations Humaines
- Manager de Business Unit
- Manager de la Stratégie et de la Performance Commerciale



Judicaël POIRIER,  
Analyste Programmeur  
à Laval.

En 2019, le Groupe Actual pérennise son approche à taille humaine qui fait partie de son ADN et de ses valeurs. C'est un gage d'efficacité et du respect de la place de chacun dans l'organisation. Le Groupe promeut le développement des compétences et l'investissement en formation pour développer le capital humain.

### QUELQUES CHIFFRES :

**1450 COLLABORATEURS**  
(Effectif au 31/12/2019)

**ETP : 1106.5** (hors professeur ESUP)

**AGE MOYEN**  
**38 ANS**

**ANCIENNETÉ MOYENNE**  
(W ET CDI)  
**4.64 ANS**

### RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE DE CONTRAT



**60** contrats  
pro/apprentissage



Femmes  
**77,7%**



Cadres  
**20,8%**

### UTILISATION DE LA BOURSE À L'EMPLOI

**3450** Visites  
**455** Visiteurs  
**1193** Annonces vues  
**284** Offres publiées

### MOBILITÉ INTERNE

- **79** prises de contact
- **76** candidatures confirmées
- **48** mobilités effectives dont 21 périodes probatoires (+20% par rapport à 2018)
- **16.9%** d'offres pourvues par la mobilité interne
- **63.2%** de transformation des candidatures internes en mobilité effective
- **16.7%** des mobilités internes sont des mobilités géographiques (changement de lieu)

### TYPE DE MOBILITÉ

- **70.8%** des mobilités internes sont des mobilités professionnelles (changement de poste)
- **12.5%** des mobilités internes sont des mobilités à la fois professionnelles et géographiques

### SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

#### UN SERVICE SUPPORT

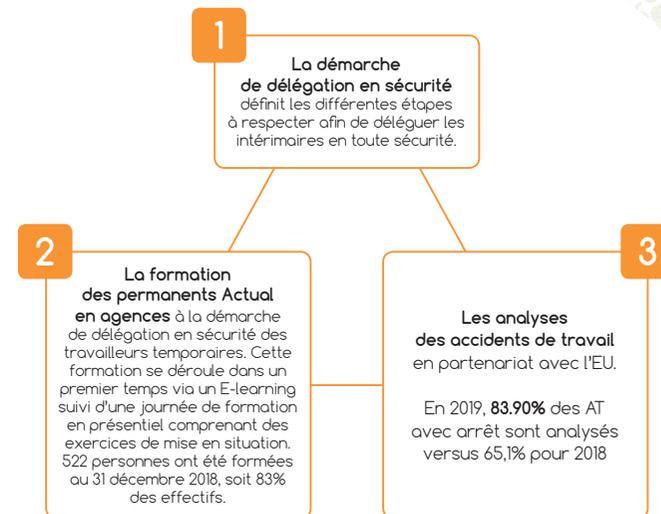
L'équipe SSE du groupe Actual est constituée :

- D'un responsable SSE basé à Laval
- D'un responsable de la gestion des dossiers AT/MP et prévoyance basé à Laval
- De 4 coordinateurs SSE en région.

#### UN CHALLENGE ANNUEL : SÉCURITÉ AGENCE

Un challenge annuel est organisé suivant des indicateurs santé sécurité (analyses AT, taux de fréquence, réalisation des bilans SSE,...). Une communication des résultats est faite chaque trimestre aux agences. A la fin de l'année, les meilleures agences nationales et régionales sont récompensées avec des box cadeaux et une remise de trophée par le Président du Groupe est organisée.

### NOTRE POLITIQUE SANTÉ, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT (SSE) QUI S'ARTICULE AUTOUR DE 3 THÈMES



### TAUX DE FRÉQUENCE ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

#### BILAN INTÉRIMAIRES MISE EN POSTE

**TAUX DE GRAVITÉ 2019**  
**3,03**  
versus 3.08 en 2018

**TAUX DE FRÉQUENCE 2019**  
**62.53**  
versus 67.69 en 2018

**ACCIDENTS DU TRAVAIL  
AVEC ARRÊT 2019**  
**1501**  
versus 1564 en 2018

**ACCIDENTS DU TRAJET 2019**  
**311**  
versus 231 en 2018

#### BILAN PERMANENTS

**TAUX DE GRAVITÉ  
2019**  
**0,08**  
versus 3.08 en 2018

**TAUX DE FRÉQUENCE  
2019**  
**5,06**  
versus 2,69 en 2018



### Le bilan SSE

Cet outil permet de réaliser un bilan annuel ou semestriel chez un client spécifique concernant les résultats santé sécurité des intérimaires concernés. Son objectif est de faire un état des lieux des résultats SSE et des actions déjà mises en place dans l'entreprise. Il permet de réajuster pour les 6 mois, ou l'année à venir, le plan d'actions afin de prévenir et de réduire les accidents.



Déborah  
Chargée d'accueil et Membre  
de la Green Team.

Actual s'engage. Toute initiative ou action responsable proposée par les collaborateurs est la bienvenue.

## CRÉATION DE "LA GREEN TEAM" SUR LAVAL



En plus de la communauté des Ambassadeurs RSE (à l'échelle nationale), le groupe incite à la création de collectif, sur les territoires, pour la réalisation d'actions spécifiques sur le volet Environnemental.

Des Opération telles que "Venir au Travail autrement", "Ramassage des déchets", "Green Day Mensuel" et des ateliers comme le Tawashi sont organisés.

## NOTRE PARTENARIAT, "UN TOIT POUR LES ABEILLES"

Actual rejoint en 2019, l'initiative de Leader sur le parrainage de ruches auprès d'apiculteurs adhérents à l'association "Un toit pour les abeilles". Ce parrainage est un acte concret qui permet de participer à la sauvegarde des abeilles et marquer notre intérêt pour la protection de l'environnement.

### Un parrainage d'abeilles, c'est :

- Un soutien humain et financier à un ou plusieurs apiculteurs avec possibilité de suivi annuel des ruches (photos, actualités...).
- Des invitations pour vos agences aux portes ouvertes (Territoire national).
- La fourniture de pots de miel personnalisés ACTUAL.



## INTERVIEW - Pierre POTTIER

### A quand remonte cette passion pour les abeilles ?

*Depuis l'enfance, je rêvais d'agriculture, de Nature, d'élevage, mais vivant sur Paris, ces deux rêves restaient en l'état... Depuis maintenant 10 ans, j'ai un petit rucher, en ce moment une vingtaine de ruches, installé dans le Tarn, là où je vis. Mon rucher s'appelle "Bee happy".*

### Que penses-tu de ce Partenariat? Connais-tu cette association "un Toit pour les abeilles" ?

*Le parrainage d'apiculteurs est en ce moment nécessaire pour permettre non seulement la survie économique de petites exploitations apicoles, mais aussi le maintien des pollinisateurs dans le cycle de la Nature. Ces petites abeilles sont utiles et sont les véritables sentinelles de notre environnement. Face à un complexe agroalimentaire agressif par l'utilisation de néonicotinoïdes, les abeilles et autres insectes sont les révélateurs de l'état sanitaire de notre environnement... "Un toit pour les abeilles" agit en ce sens : le développement de l'activité des hommes, la protection de la nature, dont nous faisons partie intégrante.*

### Selon toi ce Partenariat est-il compatible avec les enjeux d'une entreprise ?

*Compatible oui et indispensable. Une entreprise s'inscrit dans la pérennité, dans une projection dans le temps. Il est nécessaire de se positionner, de s'affirmer selon des axes clairs. Oui ce partenariat est compatible avec les enjeux d'une entreprise qui se doit de tout mettre en avenir pour construire un avenir qui soit vivable pour tous. Les abeilles, en toute inconscience, nous montrent une société organisée, un souci d'objectif commun, un réel équilibre entre les individus qui la composent, une place pour chacun, une harmonie à travers un équilibre précaire, fragile et merveilleux. A nous de savoir observer, savoir s'inspirer avec humilité de modèles qui fonctionnent sans nous leur laissons un espace de vie. Bien avant Carlo Pietrini, l'apiculture nous a ouvert la voie du Slow Food..*



Pierre POTTIER, Directeur activités expertes SETT  
et Actual TP et apiculteur.



Muriel PEDRON,  
Responsable qualité.

Notre volonté n'est pas seulement d'avoir une évaluation ou une certification pour afficher un certificat. Notre démarche est de suivre à la fois une philosophie et des process adaptés pour fédérer les collaborateurs autour d'enjeux forts, comme la satisfaction de nos parties prenantes, par exemple. La qualité en soi n'a rien de contraignant, à partir du moment où elle correspond à un management et un pilotage à tous les niveaux de l'entreprise. **Sur 2019, une grande étape a été franchie.**

**“NOUS AVONS OBTENU  
CETTE ANNÉE UNE DOUBLE CERTIFICATION,  
LE RENOUVELLEMENT DE L'ISO 9001  
ET UNE PRIMO CERTIFICATION  
SUR LE RÉFÉRENTIEL ETTI.”**

## NORMES QUALITE

### ISO 9001

L'ISO 9001 est une norme internationale qui définit les exigences d'un système de management de la qualité pour accroître la satisfaction des clients et améliorer le fonctionnement de l'entreprise. Elle peut s'appliquer à toute entreprise, quelque soit sa taille, son statut, son secteur d'activité, ses produits ou services.

Le Groupe Actual fut la première entreprise de services à être certifiée ISO 9001 en 2000. Depuis 2008, elle est certifiée ISO 9001 sur le recrutement et la mise à disposition de personnel. Enfin, depuis 2011, la certification comprend l'activité de travail temporaire d'insertion.

### ISO 26000

L'ISO 26000 s'attache à définir au niveau mondial ce qu'est la responsabilité sociale et comment une entreprise peut être socialement responsable. Elle définit la responsabilité sociale comme : Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique.

**En 2017, le Groupe Actual a été certifié ISO 26000 avec un niveau 3, dit de "maturité", dès sa première évaluation.**

### AFAQ ETTI

La certification AFAQ EIV/ETTI, délivrée par l'AFNOR, tiers indépendant, s'appuie sur le référentiel de système de management des entreprises d'insertion et entreprises de travail temporaire d'insertion. Cette certification inscrit durablement les pratiques sociales des entreprises d'insertion comme A2I dans un processus d'amélioration continue de la qualité de leur mission d'insertion au service des personnes en parcours.

**En 2019, le réseau d'agences A2I a obtenu cette certification.**

## CERTIFICATIONS TECHNIQUES

### 1 / MASE

Le Manuel d'Amélioration à la Sécurité des Entreprises (MASE) est un système de management qui a pour objectif d'améliorer les performances de Santé Sécurité Environnement des entreprises. Le système de management s'appuie sur un référentiel qui permet à toute entreprise de structurer sa démarche SSE et de bénéficier d'une reconnaissance au travers d'un certificat.

**Plusieurs agences du Groupe Actual sont certifiées selon ce référentiel MASE.**

### 2 / CEFRI

Conscient des risques dus aux interventions sous rayonnements ionisants et de la nécessité de maîtriser ces risques, le Groupe Actual s'est engagé à respecter les exigences du référentiel CEFRI, spécifique au travail temporaire, en mettant en œuvre un Système de Management dédié à la prévention des risques d'exposition aux rayonnements ionisants.

**6 agences du Groupe Actual sont certifiées CEFRI.**

## GLOBAL COMPACT

Actual s'engage comme 1209 entreprises françaises (plus de 12 000 membres dans 170 Pays) au Global Compact. Une lettre d'adhésion, en 2017, a été adressée à l'organisation par Samuel Tual et un premier rapport COP sur nos actions sera publié avant fin 2018.



**La méthode EcoVadis est au cœur d'un système d'analyse RSE**

Elle repose sur des standards internationaux et couvre 150 secteurs d'activité et 140 pays. L'objectif est d'aider les équipes achats et leurs partenaires à trouver un terrain d'entente pour relever le défi de la RSE.

Notre groupe a obtenu en septembre 2017, le niveau "Gold" EcoVadis et est fier d'être parmi les 2% d'entreprises les mieux notées, toutes activités confondues.



## CHARTRE DE LA DIVERSITÉ

Actual est signataire de la charte de la diversité depuis décembre 2015. Cette charte incite les entreprises à garantir la promotion et le respect de la diversité dans leurs effectifs.

**En la signant, ces entreprises s'engagent à lutter contre toute forme de discrimination et à mettre en place une démarche en faveur de la diversité.**



AXES	RÉF. ISO 26000	INDICATEURS	PAGES	AXES	RÉF. ISO 26000	INDICATEURS	PAGES
Vision en termes de responsabilité sociale et Gouvernance	1.1	Réflexion globale sur l'activité	P 05	Ancrage territorial	5.1	Lien entre la stratégie et les caractéristiques du ou des territoires	P 16 à 17
	1.2	Dialogue avec les parties prenantes	P 20 à P 21		5.2	NSP	
	1.3	NSP			5.3	Contribution au développement social du ou des territoires	P 01 à 38
	1.4	Analyse des questions centrales	P 20 à P 21		5.4	Contribution au développement économique du ou des territoires	P 01 à 38
	1.5	Hierarchisation des enjeux	P 20 et P 33		5.5	Transport de biens et de personnes et logistique	P 31
	1.6	Gouvernance et prise de décisions	P 18 à P 19		6.1	Matières premières	P 31
	1.7	Loyauté des pratiques	P 26 à P 27	6.2	Utilisation de l'eau	P 31	
	1.8	Vision et Leadership	P 18 à P 19	6.3	Biodiversité	P 31	
Intégration de la responsabilité sociale et communication	2.1	Déclinaison de la stratégie	P 18 à 31	Résultats environnementaux	6.4	NSP	
	2.2	NSP			6.5	Emissions, effluents et déchets	P 31
	2.3	Intégration de la responsabilité sociale	P 12 à 13 / P 18 à 31		6.6	Satisfaction des parties prenantes (internes et externes aux attentes environnementales)	P 31
	2.4	NSP			7.1	Emploi	P 28 à 29
	2.5	NSP			7.2	Santé et sécurité	P 29
	2.6	NSP			7.3	Formation et éducation	P 26
	2.7	NSP		7.4	Diversité, équité et égalité des chances	P 33	
	2.8	NSP		7.5	Droit de l'homme et société civile	P 33	
Ressources humaines, relations et conditions de travail	3.1	Ressources humaines et stratégie	P 28 à 29	Résultats sociaux	7.6	Satisfaction des parties prenantes (internes et externes) aux attentes sociales	P 24 à 25
	3.2	Formation et compétences	P 29		8.1	Performance économique et présence sur le marché	P 19
	3.3	Implication du personnel vis-à-vis de la stratégie	P 32 à 33		8.2	Redistribution de la valeur ajoutée	P 30
	3.4	Gestion des RH en cohérence avec les principes de RS	P 32 à 33		8.3	Politique salariale	P 29
	3.5	Motivation et développement des RH	P 16 à 17		8.4	Investissement RSE	P 32 à 37
	3.6	Dialogue social	P 16 à 17		8.5	Qualité et satisfaction des consommateurs	P 24 à 25
	3.7	Gestion de la santé et de sécurité au travail	P 29	Résultats économiques	8.6	Satisfaction des parties prenantes (internes et externes) aux attentes économiques	P 21
	3.8	Conditions de travail et relations au travail	P 26 à 27				
Modules de production, de consommation durables et questions relatives aux consommateurs	4.1	Innovation et conception vers une production durable	P 23				
	4.2	Achats et choix des produits et services	P 30				
	4.3	Achats et relations avec les fournisseurs	P 21				
	4.4	Production (de biens et de services) et aspects sociaux	P 16 à 17				
	4.5	NSP					
	4.6	Relations aux usagers, clients, consommateurs	P 24 à 25				
	4.7	Responsabilité du fait des produits et des services vis-à-vis des consommateurs et des autres parties prenantes	P 24 à 25				
	4.8	Prise en compte des attentes des consommateurs en termes de qualité des produits et des services	P 24 à 25				

Seuls les indicateurs pertinents pour un prestataire de services ont été conservés pour ce rapport conçu à partir du référentiel Iso 26000. Les chiffres donnés couvrent la période du 1 janvier au 31 décembre 2019 et compilent les informations des structures Actual agence emploi, A21, Actis Consultants et Envergure.

Pour toutes questions sur la démarche RSE, contactez Guylaine Bossis au 02 43 01 20 34 ou [rse@groupeactual.eu](mailto:rse@groupeactual.eu)

### LES SITES DU GROUPE ET DE NOS FILIALES

Groupe Actual - Actual l'agencemploi - A21  
[www.groupeactual.eu](http://www.groupeactual.eu)

Links consultants  
[www.links-consultants.com](http://www.links-consultants.com)

Esup  
[www.esup.fr](http://www.esup.fr)

Envergure  
[www.envergure.eu](http://www.envergure.eu)

SIÈGE

11, rue Emile Brault - CS 50327 - 53003 Laval Cedex  
Tél. : 02 43 01 20 34 - [rse@groupeactual.eu](mailto:rse@groupeactual.eu)



CONSTRUISONS ENSEMBLE  
VOTRE TRAVAIL

### Siège

11, rue Emile Brault  
CS 50327 - 53003 Laval Cedex  
Tél. : 02 43 01 20 34  
rse@groupeactual.eu  
www.groupeactual.eu

### Bureau Paris

33, rue du maine  
Tour Montparnasse  
75015 Paris  
Tél. : 01 56 54 82 00  
rse@groupeactual.eu

Retrouvez-nous sur :

