

# Communication sur le progrès

16 février 2016



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact**.

We welcome feedback on its contents.



L'innovation au service du  
Marketing Direct

# Sommaire :

---

## 1. ENGAGEMENT DU PRESIDENT

## 2. PRESENTATION DE CIFEА-DMK

## 3. DESCRIPTION DES ACTIONS ET MESURE DES RESULTATS

### A. DROITS DE L'HOMME

### B. NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

### C. ENVIRONNEMENT

### D. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

# 1. ENGAGEMENT DU PRESIDENT

---

*Marigny-Saint-Marcel, le 16/02/2016*

*Monsieur le secrétaire général,*

*CIFEA-DMK adhère au Pacte mondial des Nations Unies depuis le 27 Février 2013. Depuis ce jour, nous nous engageons à faire progresser les 10 principes du Pacte Mondiale de l'ONU dans notre zone d'influence et de les intégrer dans la stratégie de notre entreprise, dans sa culture commerciale et ses modes opératoires.*

*CIFEA-DMK s'attache à mettre en œuvre des actions définies en faveur de la bonne application des principes relatifs aux droits de l'homme, aux droits du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.*

*Cet engagement reflète les valeurs et les principes de CIFEA-DMK mis en œuvre par ses dirigeants et ses salariés. En tant que Président, j'ai pour volonté de faire vivre cette démarche au quotidien et d'y associer l'ensemble de mes équipes. C'est pour cela que nous publions aujourd'hui notre Communication sur le Progrès, afin d'informer nos collaboratrices et collaborateurs, nos partenaires ainsi que nos Clients sur nos actions et résultats obtenus.*

*Le président*

*Michel BOYER*



## 2. PRESENTATION DE CIFEA-DMK

---

### Présentation

Depuis 34 ans, CIFEA-DMK est spécialisée dans le conseil et la mise en œuvre de solutions sur mesure pour le Marketing Direct Relationnel.

La pertinence de ses conseils est garantie par son expérience et sa capacité à réaliser elle-même la totalité des prestations qu'elle recommande, au sein de son centre de production de Rumilly en Haute-Savoie.

Société indépendante, CIFEA-DMK se donne les moyens de mettre en œuvre les dernières techniques disponibles en partenariat avec des spécialistes de chaque métier.

**CIFEA-DMK investit chaque année près de 9% de son chiffre d'affaires dans l'amélioration de ses procédés (réparti en 3% d'effort R&D et 5% d'investissement d'outils industriels).**

CIFEA-DMK est certifiée **ISO 9001** depuis 2006 par l'AFNOR, organisme affilié à IQNet, premier réseau mondial de certification Qualité.

Cette année CIFEA-DMK a été certifiée **ISO 9001** version 2015 le 25 septembre 2015



---

CIFEA-DMK possède une charte Développement Durable, est certifiée **Imprim'Vert** et possède un plan d'action de réduction de son impact sur l'environnement depuis 2009. CIFEA-DMK travaille avec des partenaires certifiés ISO14001 pour le traitement des déchets.



---

CIFEA-DMK s'est engagée dans une démarche **RSE** en 2012



CIFEA-DMK a conçu et mis en place un **Plan de Continuité d'Activité** afin de garantir à ses clients la continuité de ses services. Ce plan est articulé autour de 3 thèmes.

- Identification et Prévention du risque
- Plan de Back Up & Consignes particulières
- Communication

A l'initiative de sa clientèle bancaire, CIFEA-DMK a mis en place des procédures de protections de données et d'accès régulièrement auditées et validées, lui permettant de garantir la confidentialité des données stockées et traitées par CIFEA-DMK.

## Structure Juridique

- Date de création : 1982
- Société Anonyme Simplifiée
- Capital : 822 000€

### Dirigeants :

Michel BOYER– Président  
Chantal TRANCHANT– DAF

### Actionnaires :

MKG (EVOLEM fond d'investissement groupe APRIL) : 84 %  
Personnes physiques dont les dirigeants : 12 %  
Autres actionnaires : 4%

## Présentation financière : Chiffres Clés

CA : 15 Millions d'euros. Chiffres clés des 4 dernières années (en K€) :

	31 mars 2012	31 mars 2013	31 mars 2014	31 mars 2015
CA H.T	18 467	18 190	15357	15765
Résultat	412	139	-863	- 205
% CA à l'exportation	9%	10%	13%	13%
% du CA pour la R&D	3%	3%	3%	3%
Effectifs société	174	173	160	150
% masse salariale formation	2,8%	2,9%	2,1%	3%

- **Effectif : 150 collaborateurs dont**

- Service Exploitation Informatique : 12 personnes
- Service Développement Informatique : 10 Personnes
- Edition laser en continu / page : 6 personnes
- Façonnage / mise sous pli / mise sous film : 100 personnes
- Administration des ventes : 10 personnes

Tableau des effectifs et du personnel d'encadrement

	2012	2013	2014	2015
Effectif total	174	173	160	150
Dont Encadrement	32	30	30	20

- **Chiffres clés :**

- 9 millions d'adresses louées / an
- 900 millions d'adresses traitées / an
- 320 millions de messages personnalisés / an
- 120 millions de plis déposés en Poste / an

- **Implantations :**

- Levallois Perret (92) – Direction Commerciale
- Rumilly (74) – Siège social et site de production

# 3. DESCRIPTION DES ACTIONS ET MESURE DES RESULTATS

---

## A. DROITS DE L'HOMME

Principe n°1 : Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.

Principe n°2 : Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme.

### Notre Politique :

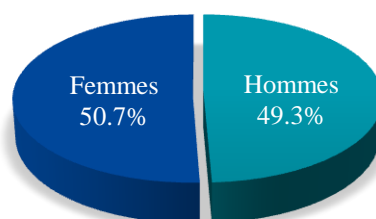
CIFEA-DMK a construit son activité sur la base de valeurs et de principes mis en œuvre par ses dirigeants et ses salariés. Les liens établis avec ses partenaires, Clients, fournisseurs, actionnaires et membres du personnel sont fondés sur des rapports de confiance qui prédominent à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise.

### Nos Actions :

- CIFEA-DMK réalise des entretiens individuels avec chacun des salariés pour évaluer par thèmes principaux :
  - la motivation,
  - l'implication,
  - l'autonomie,
  - les connaissances et les compétences,
  - les besoins en formations.
- CIFEA-DMK agit en faveur de la diversité et a récemment signé la Charte de la Diversité.
- CIFEA-DMK fait travailler des ESAT (Etablissement et Service d'Aide pour le Travail). Il s'agit d'établissements médico-sociaux de travail protégés, réservés aux personnes handicapées et visant leur réinsertion sociale et professionnelle ; anciennement CAT (Centre d'Aide par le Travail).
- CIFEA-DMK organise des réunions avec les représentants du personnel pour :
  - Connaitre leurs avis sur leurs conditions de travail et d'hygiène avec le CHSCT.
  - Les informer sur l'activité sociale et sociétale de l'entreprise avec le CE. (Changements d'horaires, évolution de l'organisation, activité de la société ...).
- CIFEA-DMK réalise des entretiens individuels structurés et prend en compte les besoins et les ressentis des salariés.
- CIFEA-DMK a réalisé une enquête sur la satisfaction des conditions de travail des salariés

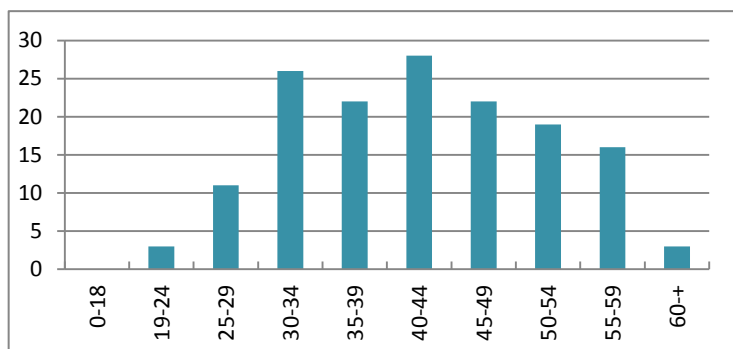
### Eléments de mesure :

- Une diversité d'âges et de sexes : la moyenne d'âge chez **CIFEA-DMK** est de 42 ans et la répartition des sexes est de 74 hommes et 76 femmes.



- 25% de ces salariés sont âgés de 50 ans et plus (soit 38 salariés) dont 12% sont âgés de 55 ans et plus (soit 19 salariés). CIFEA-DMK favorise donc l'emploi aux personnes âgées.

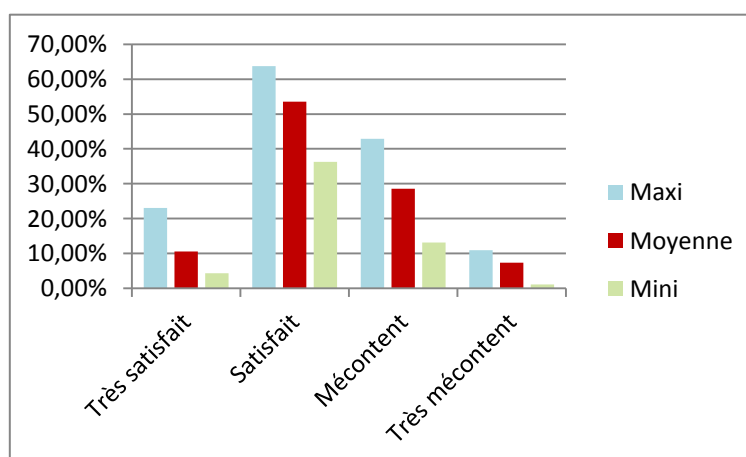
Nombre de salariés par tranche d'âges



- CIFEA-DMK travaille avec 1 ESAT de façon régulière.
- Cette année, la société a réalisé 16 réunions avec les représentants du personnel (12 réunions CE et 4 réunions CHSCT).
- Cette année, au 31 mars, 100% des salariés ont réalisé leur entretien individuel avec leur responsable hiérarchique. Chaque entretien est signé des deux parties. Depuis octobre 2014, chaque compte rendu d'entretien individuel est revu et signé par le Président
- La perception des salariés au sujet de leurs conditions de travail est prise en compte. Une enquête auprès du personnel du site de Rumilly (143 personnes) a été faite au début d'année. 64% des salariés ont répondu aux 12 questions validées par la Direction.

Il en résulte :

- 10.55 % sont très satisfaits de leurs conditions de travail,
- 53.53 % sont satisfaits de leurs conditions de travail,
- 28.54 % sont mécontents de leurs conditions de travail,
- 7.38 % sont très mécontents de leurs conditions de travail.



## B. NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

Principe n°3 : Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective.

Principe n°4 : Respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Principe n°5 : Respecter l'abolition effective du travail des enfants.

Principe n°6 : Eliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession.

### Notre Politique :

CIFEA-DMK respecte le droit du travail Français, notamment les lois relatives à la liberté d'association et à la négociation collective.

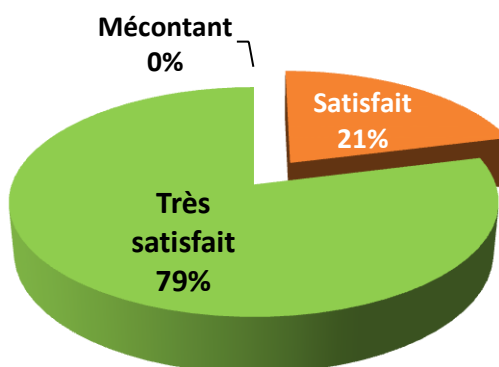
### Nos Actions :

- La société dispose d'un Comité d'Entreprise (CE) et organise des réunions pour dispenser aux salariés les résultats de l'entreprise et la stratégie mise en place pour l'année écoulée et pour les années à venir actant par la même transparence de nos actions.
- Notre entreprise dispense des heures de formation à ses salariés de façon à maintenir ou augmenter leur niveau de connaissances et de compétences.
- CIFEA-DMK prend toutes les mesures nécessaires de prévention des risques pour la santé et la sécurité, et œuvre à l'amélioration des conditions de travail en étroite collaboration avec le CHSCT, la médecine du travail et la Carsat.
- CIFEA-DMK a mis en place des questionnaires pour interroger les salariés sur :
  - l'efficacité de leur formation / tutorat
  - la qualité de l'organisme formateur ou du tuteur
  - leur motivation
  - leurs nouvelles connaissances et compétences
- CIFEA-DMK privilégie la promotion interne

### Eléments de mesure :

- CIFEA-DMK respecte le pourcentage légal d'emploi des travailleurs handicapés.
- CIFEA-DMK a organisé 12 réunions avec le CE pour informer les salariés des résultats de l'entreprise et des stratégies adoptées.
- CIFEA-DMK a rédigée un plan d'action senior et un plan de prévention de la pénibilité du travail incluant des actions de développement des compétences et qualifications, d'amélioration des conditions de travail et d'adaptation des postes de travail.
- Cette année, CIFEA-DMK a financé 3 794 heures de formation.

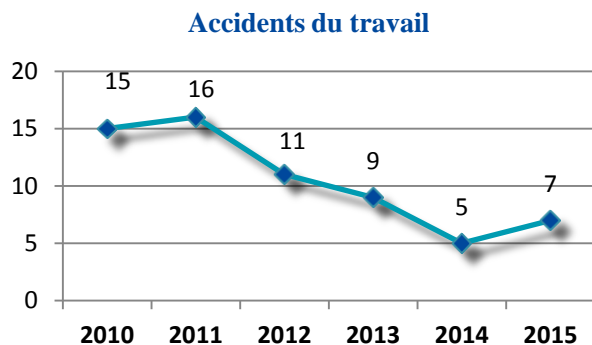
Des questionnaires ont permis de vérifier la satisfaction des salariés :



Satisfaction des salariés sur leurs formations



- Le nombre d'accidents du travail est en baisse sur les dernières années.



- CIFEA-DMK en liaison avec le Médecin du Travail et la Carsat a réalisé une étude sur le risque TMS afin de mettre en place des actions de progrès permettant de prévenir ce risque.

Les résultats de cette étude ont permis de :

- Les machines rapides sont maintenant toutes implantées vers la sortie du magasin
  - 100% des machines de mise sous plis disposent d'un tapis anti-fatigue
  - Améliorer les outils d'aide au conditionnement des plis dans les contenants postaux.
- Cette année, 100% des postes libres et nouveaux postes ont été proposés en interne
  - Promotion interne : Durant l'année dernière presque 10% des salariés sont issus d'une promotion interne et ce à tous les niveaux et dans différents services :
    - Conducteurs/régleurs : 4 postes dans l'atelier
    - Responsable de Service : 1 poste à l'Administration des ventes
    - Gestionnaire de comptes Clients : 1 poste de Gestionnaire de comptes fichier Data
    - Assistant planification : 1 poste à la Cellule Ordonnancement Planning
    - Technicien Qualité : 1/2 poste au Service Qualité
    - Service Administration des ventes : 1 poste de suppléante Responsable Service ADV
    - Accompagnateur - formateur régleur : 1 poste

## C. ENVIRONNEMENT :

Principe n°7 : Adopter le principe de précaution face aux problèmes d'environnement.

Principe n°8 : Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe n°9 : Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### Notre Politique :

CIFEA-DMK a engagé une démarche de développement durable en 2005 afin de réduire son empreinte écologique.

Cette démarche est articulée autour de 3 thèmes.

- Réduction des achats non écologiques
- Gestion des déchets
- Réduction de la consommation des énergies

L'appartenance à la marque Imprim'Vert depuis 2013 et la démarche de réduction de l'impact environnemental de la société sont la preuve de son engagement. Nous réfléchissons à une éventuelle certification ISO 14001 et l'intégration des chaînes de contrôles PEFC et FSC.

La démarche de développement durable de CIFEA-DMK est régulièrement mise à jour et validée par la Direction.

### Nos Actions :

- **Réduction des Achats non écologiques**
  - Promouvoir le papier issu de forêts intelligemment gérées.
  - Nous favorisons l'envoi de documents électroniques à nos Clients pour limiter les émissions de papier.
  - Impression en R°V° des documents.
  - Proposer à nos Clients des prestations réalisées sur des supports aux labels respectueux de l'environnement.

Le Service Achats constitue une veille permanente des nouveautés graphiques et technologiques de l'industrie de l'impression qui s'illustre notamment dans la mise en œuvre des évolutions relatives au développement durable :

- Papiers recyclables.
- Films biodégradables.

- **Gestion des déchets**
  - Diminuer la gâche papier.
  - Traitement systématique des déchets nocifs (encres, solvants ...) par des filières spécialisées respectueuses de l'environnement.
  - Sécurisation du stockage des produits liquides nocifs.
  - Sensibilisation du personnel sur les bonnes pratiques environnementales.
- **Réduction de la consommation des énergies**
  - Une politique d'extinction programmée des équipements de bureau est initiée.
  - Changement de l'intégralité de nos tubes néons dans l'atelier de production par des tubes basse consommation.
  - Sensibiliser les salariés de l'entreprise aux éco-gestes et à l'éco-responsabilité.

Eléments de mesure :

- 100% des DID sont collectés dans des points de collectes identifiés et connus de tous les collaborateurs.



- 100% des DID sont traités suivant des filières respectueuses de l'environnement.
- 100% des liquides soumis à réglementation sont placés sur des bacs de rétention.



- L'économie de 3 950 Watts liée au remplacement de 213 tubes néons (51Watts) par 142 tubes (49Watts) est toujours confirmée. Un chiffrage de remplacement des tubes actuels par les systèmes d'éclairage à technologie LED est en cours. D'après le fournisseur, une économie de 10 à 15% supplémentaire est prévue.
- 100% des salariés sont sensibilisés aux éco-gestes et à l'éco-responsabilité.
- 100% des salariés ont reçu un guide des éco-gestes VEOLIA, et celui-ci est affiché.



- 3 réceptacles de collecte des piles et batteries sont installés dans l'entreprise. Le personnel est informé de cette disposition.
- La signature des e-mails contient : « Merci de considérer l'environnement avant d'imprimer ce mail »
- Les imprimantes Recto/Verso sont paramétrées par défaut pour imprimer en Recto/Verso.
- VEOLIA est le partenaire principal de CIFEADMK pour le traitement systématique des déchets suivant des filières respectueuses de l'environnement.

Produits recyclés	Poids recyclé (en Tonnes) - Année 2015.
Papiers	447.3
Bois	96.5
Cartons	64.1
D.I.B.	25.4
D.I.D.	2.5
Plastiques	0.6

En 2015, nous avons réduit de 20 % le tonnage de nos déchets par rapport à l'année précédente.

- Nous proposons dans nos offres des papiers certifiés FSC et PEFC.



## D. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :

Principe n° 10 : Lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

### Notre Politique :

CIFEAD-MK exploite son entreprise avec équité, honnêteté, transparence et évite de traiter avec des entreprises n'adhérant pas à ses valeurs et susceptibles de nuire à sa réputation.

### Nos Actions :

- CIFEAD-MK a rédigé une notice sur la séparation des fonctions lors des achats.
- CIFEAD-MK s'engage également :
  - A signaler immédiatement au Client tout incident susceptible de nuire au caractère confidentiel des données et notamment à informer immédiatement le Client de la perte de tout document contenant des données.
  - A restituer immédiatement au Client, à l'expiration ou à la résiliation du contrat, ou encore à la première demande du Client, tous les éléments, sous quelque forme que ce soit, qui seraient encore en sa possession et qui contiendraient des données.
  - A n'effectuer aucune copie de quelque nature que ce soit, des documents contenant des données.

### Eléments de mesure :

- 100% des achats sont réalisés en utilisant la notice des achats. Le nouveau service Achat intègre la séparation des fonctions. Le futur « catalogue produits » mise à disposition des approvisionneurs minimisera les risques de corruption.



WE SUPPORT



CIFEADMK est une filiale du Groupe Mkg



Siège Social : CIFEADMK - ZI des Grives – BP 86 – 74 150 Rumilly – Tel : 04 50 01 46 56  
Services Commerciaux : 113 Rue Victor Hugo – 92300 Levallois Perret – Tel : 01 41 34 01 00  
Société par Actions Simplifiée au Capital de 822 000 Euros – RCS : Annecy TGI B 324 862 838 00046 – APE : 7311Z  
TVA Intra communautaire: FR 38324862838.