



C Page

# B O O K

**RSE**

2023-2024

En 2021, nous avons initié notre démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), en nous appuyant sur un accompagnement visant à structurer notre stratégie autour de l'ISO 26000 et de ses sept questions centrales.

Cette impulsion a permis, en 2022, de déployer un ensemble d'actions ciblées sur des thématiques préalablement identifiées. En 2023, et encore aujourd'hui, la RSE s'est imposée comme un pilier fondamental de notre marque employeur et, plus largement, de l'identité même de CPage.

Intégrée dans notre plan stratégique 2021-2024, la démarche RSE continue d'orienter nos actions. Alors que nous amorçons la réflexion autour d'un nouveau plan stratégique, nous souhaitons consulter à nouveau nos parties prenantes pour mieux comprendre leurs attentes en matière d'enjeux sociétaux. Cette analyse comparative avec les priorités de CPage nous permettra de mettre à jour notre matrice de matérialité et de définir un plan d'actions aligné avec les besoins de notre écosystème.

À travers cette démarche, nous affirmons notre ambition de positionner CPage non seulement comme une entreprise où il fait bon vivre et travailler, mais aussi comme une organisation dont toutes les parties prenantes peuvent être fières. Nous cultivons des valeurs de responsabilité, durabilité, transparence, performance et bienveillance dans toutes nos activités, afin de devenir une entreprise reconnue pour son engagement sociétal.

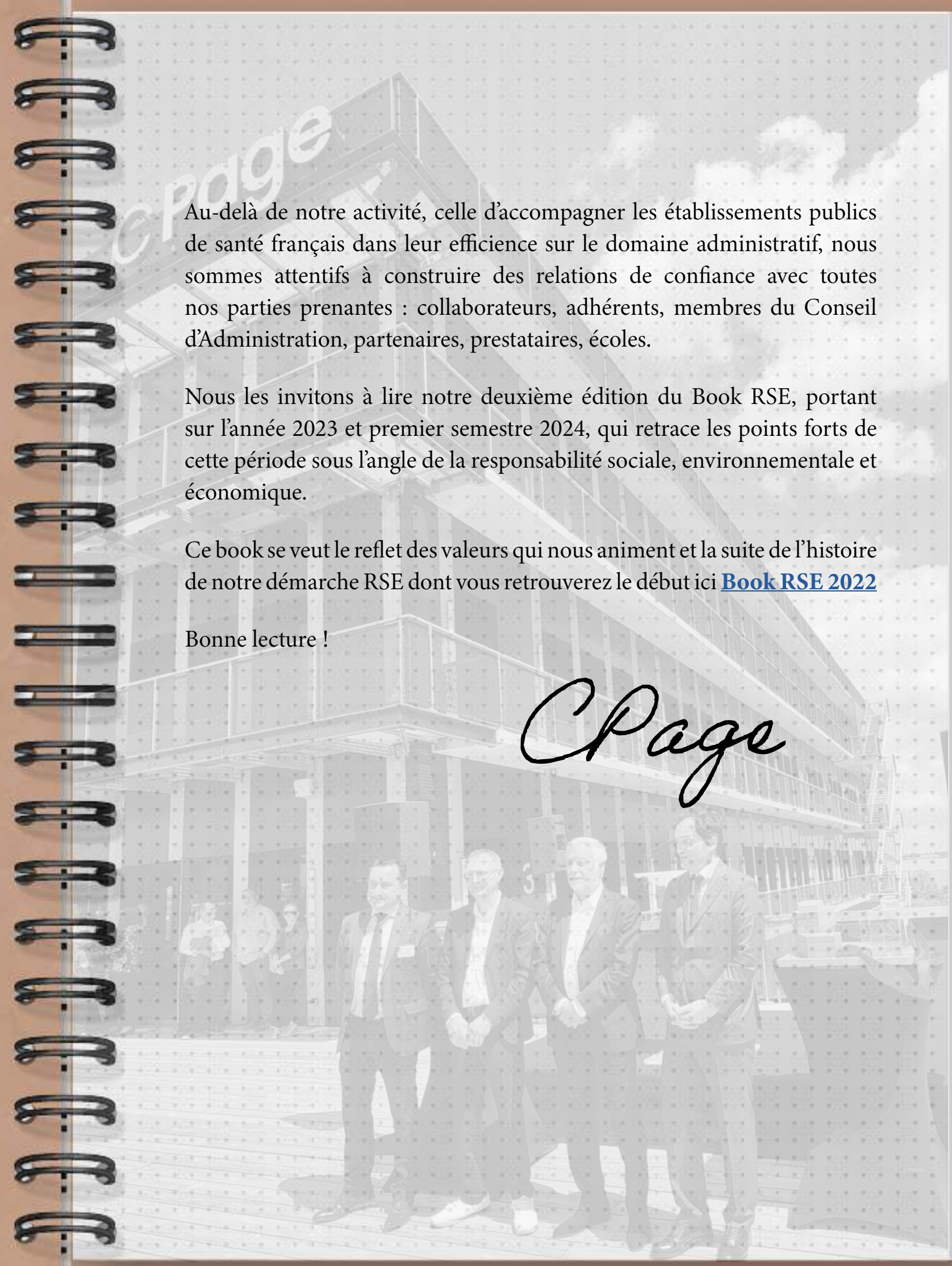
Au-delà de notre activité, celle d'accompagner les établissements publics de santé français dans leur efficience sur le domaine administratif, nous sommes attentifs à construire des relations de confiance avec toutes nos parties prenantes : collaborateurs, adhérents, membres du Conseil d'Administration, partenaires, prestataires, écoles.

Nous les invitons à lire notre deuxième édition du Book RSE, portant sur l'année 2023 et premier semestre 2024, qui retrace les points forts de cette période sous l'angle de la responsabilité sociale, environnementale et économique.

Ce book se veut le reflet des valeurs qui nous animent et la suite de l'histoire de notre démarche RSE dont vous retrouverez le début ici [Book RSE 2022](#)

Bonne lecture !

*CPage*



# 01. Transparence & Communication

L'essence même de ce qu'est la RSE fait partie de notre ADN.

CPage agit au quotidien pour répondre aux besoins de transformation numérique des établissements publics de santé français et accompagner les agents dans leur performance, afin qu'ils puissent (re)trouver

le temps et l'énergie nécessaires pour se consacrer à leur mission première : le soin.

Pour cela, CPage maintient un dialogue régulier avec ses parties prenantes pour identifier leurs attentes, être constamment dans une optique de co-construction et communiquer sur notre actualité.

## Être au plus près de nos adhérents

Une organisation commerciale en territoires pour être au plus près des clients et avoir un point d'entrée unique

Des équipes constituées d'experts métiers qui se tiennent informés des enjeux et des actualités du monde hospitalier et de la santé

Une équipe Consilae constituée d'experts terrain du monde hospitalier

Des visites régulières sur site, des clubs utilisateurs et des groupes de travail pour échanger directement avec ces derniers

Une enquête de satisfaction annuelle permettant de dégager des actions d'amélioration prioritaires

La participation à 12 salons régionaux en 2023 et au salon phare Santexpo



## Un dialogue permanent avec nos collaborateurs



**DES GROUPES DE TRAVAIL**

entre collaborateurs directement impactés par les sujets traités

**Le Comité Social d'Administration**, composé de 12 membres se réunissant au moins 1 fois par trimestre pour échanger avec la Direction

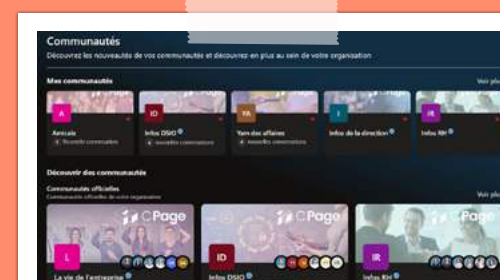


**DES LIVE TALKS**

sous forme de sessions d'informations en visio animées principalement par la Direction sur les actualités liées à CPage (présentation de projets en cours, vulgarisation des enjeux du numérique de santé, information sur des sujets de sécurité informatique...)

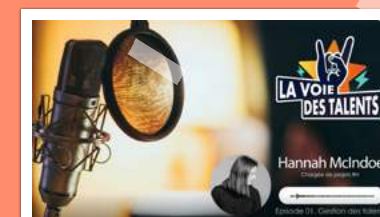
**Une réunion managers mensuelle** afin d'informer, échanger, collaborer et redescendre de l'information au sein des équipes

**La diffusion de la méthode OKR** (Objectives Key Results) afin de donner de la visibilité aux collaborateurs sur les enjeux trimestriels de CPage, par équipe et booster la performance



**UN RÉSEAU SOCIAL INTERNE**

de 5 communautés officielles (la vie de l'entreprise – infos RH – infos DSIO – infos de la Direction et représentants CSA) et 8 autres communautés créées en fonction des suggestions des collaborateurs



**UN NOUVEAU PODCAST**

appelé « La Voie des Talents » lancé pour informer les collaborateurs des initiatives RH de l'entreprise

**Des enquêtes régulières** sur diverses thématiques transverses

## La communication en quelques chiffres



**138** campagnes e-mailing en 2023



**2 200** abonnés sur LinkedIn



**20** webinaires adhérents en 2023



**109** publications LinkedIn réalisées en 2023



**5** LiveTalks en 2023  
**3** sur le 1er semestre 2024

## 02. L'humain au coeur de notre stratégie et de notre activité

**L'égalité des chances, l'équité et la diversité sont au cœur de notre entreprise.**

Nous prônons un environnement inclusif où chaque individu peut s'épanouir, innover et contribuer pleinement, et nous ne tolérons aucune forme de discrimination.

### 📦 Promotion des femmes dans le numérique

Les femmes sont encore largement sous-représentées dans les métiers du numérique. A notre échelle, nous agissons pour inverser cette tendance, et nous pensons que tout part de la pédagogie à apporter aux jeunes filles mais aussi aux femmes sur ce que sont véritablement les métiers du numérique, et qu'elles y ont toute leur place.

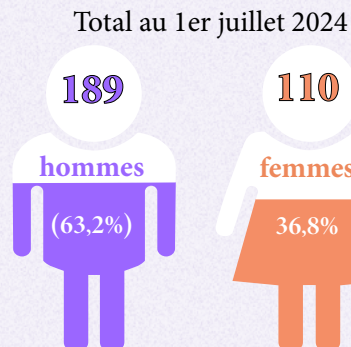
**+95% de nos collaborateurs**

sont tout à fait d'accord avec le fait qu'il y a un traitement équitable peu importe l'origine ethnique, le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle ou le handicap.



FEMMES DU NUMÉRIQUE

Le Comité de direction est composé de  
**6 femmes** (40%)  
**9 hommes** (60%)



L'ensemble de l'équipe encadrante est composé  
**15 femmes** (47%)  
**18 hommes** (53%)

Depuis plusieurs années nous participons activement au SAS **Femmes du Numérique, un dispositif qui vise à accompagner des femmes en reconversion dans le numérique.** Dans ce cadre, nous avons accueilli chaque année depuis 3 ans plusieurs participantes à ce programme à l'occasion d'un stage d'observation de deux jours. Plusieurs collaborateurs ont également présenté nos métiers au groupe afin qu'elles puissent mieux se représenter le panel d'activités existantes.

Nous avons également eu le plaisir de poursuivre l'accompagnement de certaines de ces femmes dans leur reconversion en leur proposant des contrats en stage, apprentissage puis CDI.

CPage a accueilli et participé à **2 événements Itinér'Elles** inédits organisés par Numeum. L'un à destination de jeunes collégiennes et l'autre dédié aux femmes en reconversion ou recherche d'emploi.



www.cpage.fr

### 📦 Des recrutements de profils très variés



**Caroline DAY**  
Chargée de recrutement

Depuis déjà plusieurs années nous avons une démarche active pour diversifier nos profils lors des recrutements ce qui enrichit notre environnement de travail de manière significative.

A titre d'exemple, nous avons recruté une ancienne chercheuse clinique sur un poste de **cheffe de projet**, elle a elle-même eu l'occasion de venir découvrir le métier sur une demi-journée avant de prendre sa

décision pour mieux se projeter.

L'un de nos récents **formateurs à la GEF** n'est en aucun cas issu du monde de la formation mais était gestionnaire financier, puis, grâce à ses compétences, a engagé ce virage professionnel qui est aujourd'hui une réussite.

Notre **assistante de direction** vient elle aussi d'un tout autre milieu, mais nous avons su transposer ses qualités humaines et professionnelles qui nous semblaient être à l'image de CPage, une révélation pour elle et aucun regret pour nous !

Plus récemment, nous avons intégré une **référente fonctionnel** à la GEF également, venant du milieu hospitalier en tant que Responsable des Finances, une très belle découverte !

*Chez CPage, nous sommes convaincus que la diversité est une grande force et cela passe avant tout par la diversité des profils que nous recrutons, que ce soit en termes d'âge, origine ou expériences professionnelles passées.*

### 📦 Handicap et accessibilité

Nous lançons en 2024 une nouvelle **démarche de sensibilisation à la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)** afin de communiquer sur les accompagnements dont les collaborateurs peuvent bénéficier s'ils sont concernés.

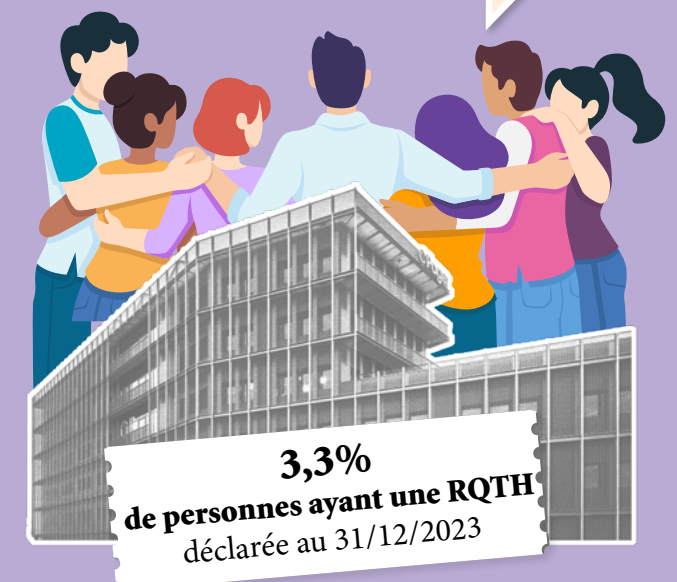
Notre bâtiment Spicy ainsi que notre organisation de travail sont pensés pour prendre en compte l'ensemble des types de déficiences et donc améliorer l'accessibilité de nos collaborateurs ou visiteurs en situation de handicap (salle silence ou bulles insonorisées pour la concentration, bureaux réglables en hauteur, sièges ergonomiques validés par un ergonome...).

Nous avons créé un guide de sensibilisation à l'accueil en formation de personnes handicapées qui décrit les bonnes pratiques pour chaque type de déficience. Ce document est envoyé et signé par l'ensemble des collaborateurs amenés à donner des formations ou animer des ateliers avec nos adhérents.

Enfin, 3 membres de l'équipe RH ont été formés en tant que référents handicap.

**27%**  
de personnes de 26 ans et moins recrutées en 2023/2024

**8%**  
de personnes de 50 ans et plus recrutées en 2023/2024



**3,3%**  
de personnes ayant une RQTH déclarée au 31/12/2023

# 03. Développer un réseau de confiance avec nos collaborateurs

**On n'a qu'une seule fois l'occasion de faire une bonne première impression.**

La vie d'un collaborateur démarre dès son premier contact avec l'entreprise. C'est pourquoi il est important pour nous de créer une expérience candidat qualitative et facilitée dès les premiers instants. Le processus de recrutement est adapté selon les contextes

et les postes mais se veut toujours simple et accessible. Nous recherchons avant tout des personnalités en mettant un accent tout particulier sur le savoir-être et le potentiel.

Bien sûr, le savoir-faire et les savoirs ont leur importance, mais nous savons également prendre du recul en ne cherchant pas à tout prix ce fameux mouton à 5 pattes.

## Que mettons-nous en place pour créer la meilleure expérience candidat possible ?

Depuis mars 2023, une nouvelle recrue dans l'équipe RH se consacre à 100% au recrutement et à l'intégration de nos nouveaux talents.

Nous formalisons une réponse écrite à chaque candidature.

Dans une optique de transparence totale, une proposition contractuelle avec une simulation de fiche de paie, ainsi que le panel d'autres avantages, est envoyée pour que le candidat puisse prendre une décision éclairée.

Un planning d'intégration est créé sur-mesure pour chaque nouvel arrivant et envoyé quelques jours avant son arrivée. Selon son poste, des présentations, formations et différentes rencontres sont organisées pour faciliter son intégration et sa montée en compétences, voire des immersions sur site pour certains profils.

**3.92/4**  
Appréciation globale sur la phase de recrutement et de pré-embauche (d'après les rapports d'étonnement 2023-2024)

Nous utilisons depuis 2021 un système de suivi de candidats (ATS) Softy pour fluidifier les échanges entre l'équipe RH et les managers et donc raccourcir les délais de réponse aux candidatures. Ce système de suivi de candidats nous permet également de dématérialiser et centraliser l'ensemble du processus d'onboarding administratif depuis 2024. Plus que des entretiens très formels, nous proposons des temps d'échange avec une question centrale : sommes-nous compatibles ?

Notre chargée de recrutement garde contact avec chaque futur collaborateur, que la date d'embauche soit proche ou lointaine.

Le futur CPagien peut également choisir le matériel de son welcome pack en amont afin que tout soit prêt le jour-J : taille de PC portable, type de souris et de casque, type de sac.

## Et les premiers pas à CPage ?

**Les premiers jours et premières impressions sont décisifs. C'est pourquoi nous soignons particulièrement ces moments forts dans la vie d'un collaborateur.**

Au-delà du planning d'intégration, chacun est embarqué dans l'univers CPage grâce à un tronc commun : une matinée d'accueil RH, un déjeuner offert le premier jour, une rencontre avec la Direction Générale et un parcours en digital learning.

Chaque nouvel arrivant se voit attribuer un tuteur vers lequel il peut se tourner en priorité (mais pas exclusivement) pour l'aider dans sa montée en compétences. Le manager suit également régulièrement l'adaptation au poste et à l'entreprise à travers un suivi de période d'essai rapproché.

3 rencontres type « rapport d'étonnement » avec notre chargée de recrutement à 3 jours, 3 semaines et 3 mois sont organisées : l'occasion de faire un point sur l'arrivée et l'intégration, les points forts et les axes d'amélioration de notre processus



*Quelques retours des rapports d'étonnement 2023-2024*  
« Je me sens bien intégré au sein de CPage » : 3.7/4  
« Je trouve du sens à mon travail » : 3.7/4  
Relation avec mon manager : 3.84/4  
Relation avec mon équipe : 3.82/4  
Les formations reçues lors de mon intégration : 3.16/4  
Note globale des premières semaines à CPage : 4.45/5



**Estelle BOUTIER**  
Référente fonctionnel

« J'ai tout d'abord particulièrement apprécié le processus d'intégration proposé par CPAGE, reposant sur un accompagnement bienveillant et collaboratif, un recueil des besoins matériels et organisationnels, et un suivi personnalisé tout au long de la période d'adaptation au poste. J'apprécie aujourd'hui sincèrement l'attention que CPAGE porte à chacun d'entre nous. »





## Un équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle

L'organisation de travail chez CPage permet une grande flexibilité et une autonomie pour nos collaborateurs afin de garantir un bon équilibre entre les temps professionnels et les temps personnels.

Notre politique de télétravail a évolué au fil des années. Aujourd'hui, chaque collaborateur souhaitant bénéficier du télétravail signe un avenant lui permettant de réaliser jusqu'à 3 jours par semaine. Les apprentis peuvent également bénéficier d'un jour par semaine de télétravail, pour assurer une présence maximum dans les locaux du fait de leurs journées de formation en parallèle.

Les CPagiens disposent d'horaires flexibles qui leur permettent d'organiser leur temps en fonction de leurs contraintes professionnelles et personnelles. Des créneaux de présence obligatoire entre 9h et 11h30 et 14h et 16h permettent néanmoins d'avoir des temps consacrés à la collaboration et au service client, qui sont essentiels dans notre activité.

Enfin, nos collaborateurs sont pour la majorité sur un système de 39h par semaine qui ouvre droit à 20 jours de récupération de temps de travail par an, auxquels se rajoutent à 28 jours de congés annuels, acquis dès l'arrivée dans l'entreprise.

Dans une enquête sur la santé mentale lancée en 2024, 92,8% des collaborateurs affirment que l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée leur convient.



**Jamila BENSAMMOUD**

Directrice du Pôle GRH

« L'aménagement dans nos nouveaux locaux a nettement amélioré la qualité de vie au travail. Des zones de travail spacieuses et agréables créent un environnement idéal pour les échanges et les collaborations au sein de CPage. Ces espaces modernes et bien pensés boostent notre efficacité, tout en stimulant le travail collectif et la créativité. Nous profitons également d'un superbe espace pour déjeuner, ce qui rend nos pauses encore plus conviviales et revitalisantes. »



**RUELLE SOCIALE**



**« CHEZ BRIAN »**

## De nouveaux locaux, à la hauteur de notre ambition...

... et notre ambition est belle : offrir la meilleure expérience collaborateur du secteur !

C'est avec cet objectif en tête qu'en novembre 2023, après plusieurs années de travail collaboratif sur ce projet structurant pour l'histoire de CPage, que les CPagiens ont découvert leur nouveau « chez eux ». Et c'est le cas de le dire car le nouveau bâtiment baptisé Spicy se veut « comme à la maison » !

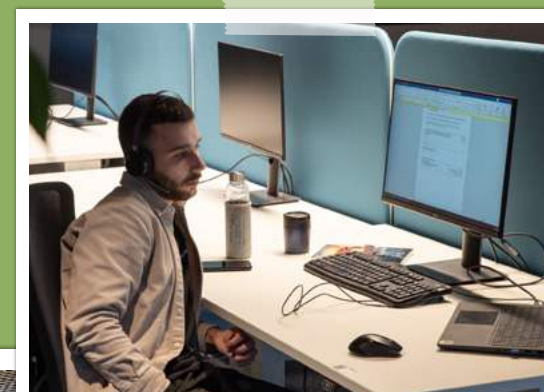
→ Que nous offre ce nouvel écrin ?

Une multitude d'espaces différents qui s'adaptent à chacune de nos activités et qui sont propices aux échanges, à la sérendipité, à l'innovation et donc à la performance

Une journée peut être composée d'une dizaine d'activités différentes, c'est ce qui fait la richesse de nos métiers. Aujourd'hui, les collaborateurs peuvent choisir parmi un éventail de lieux différents adaptés à leurs besoins : des salles de réunion de toutes les tailles, des salles de créativité, une salle silence, des bulles insonorisées pour 1 ou 2 personnes, une grande salle modulable ou encore des salles de formation pour accueillir nos clients.



**SALLE DE CRÉATIVITÉ**



**FLEX OFFICE**

Pour accompagner l'introduction de ces espaces, une organisation en flex office a vu le jour.

Cette manière plus moderne de travailler permet aux collaborateurs de s'installer au gré de leurs envies, de leurs activités du jour et des collègues avec lesquels ils prévoient de travailler



**OPEN SPACE**

Près de 400m<sup>2</sup> d'espaces de convivialité sont présents à travers les étages, comprenant notamment une grande salle de restauration « Chez Brian » avec sa terrasse permettant de tous se réunir.

Que ce soient les espaces individuels, collectifs ou de convivialité, ils ont tous vocation à être des lieux au service de l'épanouissement des collaborateurs en apportant les moyens nécessaires pour réaliser avec sérénité et plaisir leurs missions.

## 04. Valoriser et fidéliser nos collaborateurs grâce à un environnement apprenant & stimulant

### Une entreprise apprenante

**Nous avons lancé notre démarche de gestion prévisionnelle des compétences en 2019.** Il s'agit d'une démarche en perpétuelle évolution puisqu'elle doit répondre continuellement aux enjeux de CPage et permettre à nos collaborateurs de travailler efficacement et sereinement sur les projets.

Au-delà des projets de CPage, il est primordial pour nous d'adopter une posture d'entreprise apprenante afin de maintenir la bonne employabilité de nos ressources.

#### Comment faisons-nous concrètement ?

- En 2023, nous avons digitalisé notre processus de gestion des compétences afin de nous assurer une meilleure lecture de notre cartographie des compétences, des gaps de compétences présents au sein de nos équipes, et mieux identifier nos experts en interne. Cette dématérialisation nous permettra également d'avoir une vision plus aisée des aires de mobilités dans nos fonctions.

- Nous avons diversifié le type de formations organisées pour l'ensemble de nos collaborateurs en nous tournant davantage vers des accompagnements

★  
**161 femmes**

formées (37% du total de collaborateurs formés)

★  
**276 hommes**

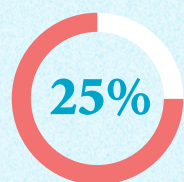
formés (63% du total de collaborateurs formés)

★  
**9 coachings**

lancés en 2023 et 2024

★  
**437 collaborateurs**

formés en 2023 et S1 2024



25% des actions déployées sur ce 1<sup>er</sup> semestre 2024 ont un lien avec notre politique de GPEC



En 2023, cela représentait 40% de l'ensemble des actions de formation

individuels type coaching ou encore des formations en e-learning.

- Nous organisons des formations sur-mesure pour adapter les programmes au mieux à notre contexte.
- Nous réalisons systématiquement des audits avant les formations en intra et accompagnements pour nous assurer de la pertinence des programmes proposés.
- Nous développons une forte politique d'apprentissage et d'accueil de stagiaires.
- Nous avons lancé en 2024 notre première édition de l'École des Développeurs, une école interne avec à la clé un diplôme « Bachelor Développeur d'Application ».
- Nous organisons régulièrement des transferts de connaissances sur nos métiers en interne.

#### Coaching Algoé

##### Témoignage Manager

« J'ai eu un coaching qui m'a aidé avec plusieurs aspects du management : cela m'a apporté plus de confiance en moi en tant que manager, savoir écouter et donner du temps à chacun afin qu'il s'exprime, donner du sens au travail, prendre du recul et ne pas réagir à chaud, mieux prioriser et méloigner de l'opérationnel et enfin cela m'a permis de mieux affirmer ma position et faire un feedback constructif afin de valoriser, engager et responsabiliser mes collaborateurs. »

### L'école des Dev



**Sophie LECHENET**

Directrice des Ressources Humaines

« L'École des Dev est née du constat suivant : amenés à recruter un grand nombre de développeurs, avec les difficultés que l'on connaît actuellement sur le marché de l'emploi, nous cherchions un moyen d'optimiser la formation et la montée en compétences de ces nouveaux arrivants, souvent juniors. En effet, **chaque nouveau développeur bénéficie d'un accompagnement à la fois technique et fonctionnel grâce à l'investissement de nos experts.** Cependant, cette mission nécessite un temps considérable pour nos collaborateurs très souvent sollicités, en plus de leurs tâches quotidiennes.

De là, nous avons co-construit avec Selforme (organisme de formation par alternance) sur la base d'un Bachelor Développeur d'Application reconnu au niveau national, un parcours permettant d'atteindre 2 objectifs pour nos futures recrues : **obtenir leur diplôme et se former tout au long de ce cursus aux outils, technos et méthodologies CPage pour se voir proposer un CDI à l'issue de leur Bachelor en ayant déjà une bonne maîtrise du poste.**

Ainsi, notre promotion d'alternants complètement intégrée à l'entreprise dès ses premiers jours est accompagnée par des enseignants d'écoles du numérique et de nos experts internes qui endossent leur casquette de formateurs !

Il s'agit d'un premier essai et bien évidemment, l'objectif est de pouvoir pérenniser cette démarche au fil des années. Le plus marquant, c'est de voir cette cohésion et esprit d'entraide qui se sont instaurés très rapidement entre nos alternants, valeurs chères à CPage. »

## La gestion des talents

Nous avons lancé en 2022 notre politique de gestion des talents. A travers des revues des talents organisées une fois par an, les managers, Directeurs de pôle et Directions Générale et Ressources Humaines se réunissent pour **passer en revue l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise et s'assurer que chaque collaborateur est à la bonne place.**

Des éléments tels que la performance, le potentiel ou l'alignement avec la vision et les valeurs de CPage sont évoqués afin de déterminer un plan d'actions comprenant à la fois des actions pour reconnaître les personnes qui s'investissent et font preuve d'une performance remarquable mais aussi des actions pour accompagner les collaborateurs en difficulté.

## Des parcours évolutifs

L'un des moyens pour reconnaître et fidéliser les collaborateurs faisant preuve d'une excellente performance et d'un potentiel d'évolution est de leur proposer un parcours évolutif. Celui-ci, nommé Talent Booster, est un **parcours conçu sur-mesure pour accompagner sur 12 à 24 mois un collaborateur vers un poste à plus hautes responsabilités.** Ce parcours motivant et challengeant est jalonné de cibles et d'objectifs sur la période et des moyens sont mis à disposition pour y arriver (des actions de formation, de l'accompagnement, du mentorat).

Notre ambition est de multiplier les programmes Talent Booster sur les prochaines années.



**3 parcours "Talent Booster"**  
initiés vers des postes de chefs de projet

## Le mentorat

En 2023, nous avons introduit officiellement la notion de mentorat chez CPage. Il s'agit de la **mise en relation entre un collaborateur, ayant souvent été identifié avec un potentiel d'évolution, avec un profil plus expérimenté et senior dans l'entreprise.**

Pour le mentoré, il s'agit d'une opportunité de développer ses compétences personnelles et professionnelles liées principalement au savoir-être ou à la posture, sa confiance en soi et de bénéficier d'un soutien, d'un œil nouveau sur certaines problématiques qu'il peut rencontrer. Pour le mentor, il s'agit d'une opportunité nouvelle de transmettre son expérience et ses conseils.

Nos programmes de mentorat sont fondés sur quelques grands principes qui sont le partage, l'engagement, le volontariat, la transversalité et une relation gagnant-gagnant.



**Julie CHAMOUTON**  
Analyste fonctionnel

« J'ai pu intégrer le programme « Talent Booster » dans le but d'obtenir un poste de Chef de Projet. La validation de ce parcours évolutif dépend de plusieurs objectifs. Je bénéficie d'un accompagnement personnalisé comprenant des formations en e-learning et un coaching mais également, d'un suivi en interne par l'équipe RH, mon mentor et mon manager. Je remercie CPage de sa confiance et de me donner les moyens d'évoluer professionnellement. »

**7**  
programmes  
de mentorat  
en cours en  
2023-2024

## « Vis ma vie »

Lors de campagnes, chaque collaborateur peut s'inscrire en tant qu'hôte ou convié pour participer à un Vis ma Vie. **Sur une demi-journée, l'objectif de ce dispositif est de découvrir le métier d'un collègue.** Nous avons lancé cette initiative pour encourager la transversalité, améliorer la culture de nos collaborateurs sur notre entreprise et les enjeux des équipes et pourquoi pas faire naître des envies de mobilité chez certains.

**21 "Vis ma Vie" réalisés en 2023 + 30 prévus sur 2024**



## Groupes de travail transverses

En 2023 et 2024, comme depuis plusieurs années, les collaborateurs ont été fortement mis à contribution lorsqu'il s'agit de travailler sur des projets structurants et transverses.

- Un groupe de travail avec des développeurs avait pour objectif d'attirer et fidéliser cette population, essentielle et très représentée chez CPage
- Des ambassadeurs ayant fortement contribué au projet immobilier Spicy
- Un projet d'entreprise lié à la refonte du support en cours

- La mise à contribution des équipes dans la refonte des fiches de fonction et la mise à jour de la GPEC
- Des ateliers de réflexion sur la marque employeur
- Des ateliers de co-développement sur des sujets divers

## Remercier et valoriser

CPage ne connaîtrait pas les réussites d'aujourd'hui sans l'engagement et l'investissement des collaborateurs et il est important de leur faire savoir !

- Distribution de la Retro, un document individuel et personnalisé qui retrace l'année du collaborateur et qui reprend les avantages, les points forts, les éléments positifs des entretiens, les axes d'amélioration, les formations, des mots des collègues et du manager. Un moyen de remercier les collaborateurs pour leur travail et leur engagement.
- Un travail de réalignement salarial est effectué régulièrement pour s'assurer de l'alignement des rémunérations avec le marché. De plus, une campagne d'augmentation individuelle a lieu chaque année ainsi que l'attribution de primes exceptionnelles.

- En 2023, un gros travail de révision des libellés de nos emplois a permis de réaliser un réalignement avec les intitulés de poste présents sur le marché et donc valoriser davantage nos collaborateurs en externe et en interne
- L'attribution d'une médaille du travail accompagnée d'une prime de 500 euros récompensant les collaborateurs avec une ancienneté de 20 ans
- Des moments conviviaux organisés régulièrement pour fêter un succès, un départ à la retraite...

**91%** des  
collaborateurs  
affirment que les  
conditions de travail à  
CPage leur permettent  
d'occuper sereinement  
leur poste (enquête  
santé mentale 2024)



# 05. Un lieu de travail et de vie

Nous passons beaucoup de notre vie à travailler, il est donc essentiel que nos collaborateurs puissent profiter d'un environnement dans lequel ils se sentent bien et dans lequel ils ont envie de se rendre.

Pour cela nous travaillons continuellement sur des **actions visant à améliorer le bien-être au travail de nos collaborateurs**. Au-delà des moments plus légers et conviviaux qui sont importants, nous souhaitons que nos collaborateurs soient dans un **environnement sain pour le corps et l'esprit**.

## Une culture managériale forte et bienveillante

Un parcours managérial avait été lancé en avril 2021 afin de **co-construire une véritable culture managériale** chez CPage fondée sur la confiance, la transversalité, l'écoute et l'autonomie. Ce parcours est aujourd'hui terminé, mais la communauté managériale se pérennise.

- Un séminaire managérial organisé sur plusieurs jours en octobre 2023, qui avait pour thématique « la coopération transversale »
- La sensibilisation à la démarche « Process Communication Model » pour notre équipe dirigeante en 2023, qui se poursuit en 2024
- L'organisation régulière de séances de co-développement ou de réunions entre managers d'un même pôle pour échanger sur les pratiques
- L'organisation de petits déjeuners entre managers, appelés les « CPaDej » pendant lesquels partage d'informations et mini ateliers de travail ont lieu
- L'évaluation régulière des relations managériales à travers les entretiens annuels et les entretiens de mi-parcours
- Des coachings individuels afin d'accompagner sur des thématiques ciblées
- Une implication forte dans les recrutements, le onboarding et la mobilité interne
- Des processus RH revisités régulièrement avec leur participation active

De manière générale la relation avec mon manager se passe bien

Sur 2023-2024, la note moyenne à cette question dans les entretiens annuels est de

3.75/4

**93%** des collaborateurs sont tout à fait d'accord avec le fait que le **management est ouvert au dialogue**

(enquête de bien-être au travail réalisée en juin 2022)

**95%** des collaborateurs sont tout à fait d'accord avec le fait que le **management fait confiance sans réaliser de contrôles excessifs**

(enquête de bien-être au travail réalisée en juin 2022)

**94,6%** des collaborateurs sont **satisfaits des relations interpersonnelles**

(enquête santé mentale 2024)

## Des temps privilégiés dédiés au bien-être et à la convivialité

Chaque année, un budget est consacré à chaque équipe pour des **moments de convivialité en équipes**

Un événement phare chaque année au mois de juin : la Festive



FESTIVE 2024

La présentation des nouveaux arrivants sous format de jeu tv interactif diffusé sur l'écran de la salle de restauration sur la pause déjeuner



JEU TÉLÉVISÉ

Organisation de divers événements tout au long de l'année : marchés artisanaux, marché de Noël, divers challenges en équipe, afterworks, olympiades, halloween, petits déjeuners, repas de pôle, etc.



MARCHÉ ARTISANAL



OLYMPIADES



AFTERWORK



ESPACE CHILL'

Des espaces pour des vraies pauses : une bibliothèque/ludothèque, des espaces de détente avec canapés et fauteuils, jeu d'arcade, baby-foot, billard, fléchettes, du café/thé et chocolat gratuit et en libre-service

## La promotion d'une bonne santé physique et mentale

L'organisation de cours de sport en entreprise : des cours de Pilates et de fitness organisés sur la pause déjeuner plusieurs fois par mois avec un coach.



**COURS DE SPORT**



**INTERVENTION SANTÉ**

Sensibilisations diverses sur des sujets de santé publique : intervention du CGFL sur le cancer du sein, challenges de pas dans le cadre d'Octobre rose, sensibilisation autour de Movember.

La mise en place d'une solution de restauration via un frigo connecté proposant une offre de plats équilibrés, sains et réalisés avec des produits frais et locaux.

La mise à disposition régulière de paniers de fruits frais et de saison à chaque étage.



**DISTRIBUTION DE FRUITS**



**FRIGO CONNECTÉ**



**FORMATION SECOURISME**

Organisation régulière de sessions autour des gestes qui sauvent et la manipulation d'extincteurs. Il est également possible d'être formé(e) afin d'obtenir le titre de Sauveteur Secouriste du Travail. Des sessions de renouvellement de cette formation sont organisés tous les deux ans.



**RELAXATION VR**

L'organisation de sessions de relaxation avec une professionnelle de la sophrologie ou grâce à des modules sur casques VR.

Des espaces de travail équipés avec des sièges réglables et ergonomiques, ainsi que 50% de nos bureaux qui sont réglables en hauteur pour inviter au changement de position régulier.



**BUREAU RÉGLABLE**

Considères-tu que CPage est une entreprise où il fait bon travailler ?

D'après l'enquête de santé mentale de 2024, la note moyenne attribuée à cette question est de

**8/10**



Le lancement d'une démarche autour de la santé mentale : conférence de sensibilisation au sujet à nos managers, participation du Directeur Général au programme de formation « Génération des Leaders Eveillés » qui traite notamment de ces sujets, lancement d'une enquête interne autour de la santé mentale en vue de mettre en place un plan d'actions.



# 06. Améliorer notre impact environnemental

## Des nouveaux locaux éco-responsables

Notre bâtiment Spicy a été conçu avec l'ambition d'obtenir la **certification BREEAM VERY GOOD**. Pour répondre aux conditions de certification, une attention particulière a été donnée au choix des matériaux afin qu'ils soient le plus vertueux possible, la réduction des consommations énergétiques, le mobilier utilisé, tout en prenant en compte le bien-être des collaborateurs qui l'occupent.

La toiture est composée de panneaux photovoltaïques pouvant couvrir environ 18% des besoins énergétiques du site.

Pour sa conception, l'architecte a utilisé des maquettes BIM (Building Information Modeling) qui ont plusieurs avantages : traçabilité des interventions de maintenance d'entretien, une anticipation des coûts d'exploitation, une meilleure maîtrise des évolutions des exigences réglementaires, etc.

Le bâtiment Spicy a un score de 34 ce qui le place dans la **catégorie A sur l'échelle des consommations** d'énergie, et une plateforme permet de suivre précisément nos consommations au quotidien.

## Numérique responsable

Etant un acteur de l'écosystème du numérique, nous estimons que notre responsabilité dans **l'optimisation de nos déchets numériques** et **l'adoption d'un numérique durable** est essentielle. Pour cela, plusieurs actions ont été menées :

- Mise en place d'une politique de renouvellement du matériel avec une priorité mise sur la réparation afin de prolonger au maximum la durée d'utilisation des outils informatiques
- Recyclage des matériels qui ne sont plus opérationnels auprès d'ELISE
- Vente des anciens matériels aux collaborateurs, à petits prix
- Mise en place de l'impression à la demande avec identification sur le copieur pour éviter l'impression excessive
- Sensibilisation des utilisateurs aux bonnes pratiques de réduction de l'empreinte carbone
- Un chapitre dédié au numérique responsable dans la charte SI, signée par tous les collaborateurs de CPage
- La participation de nos collaborateurs de l'équipe

DSIO à des ateliers de sensibilisation autour de l'empreinte carbone

- Utilisation de la plateforme Streamlike pour le streaming de nos vidéos en replay dont l'interface permet de suivre les émissions GES liées à cette activité

Pour aller encore plus loin, notre ambition est de :

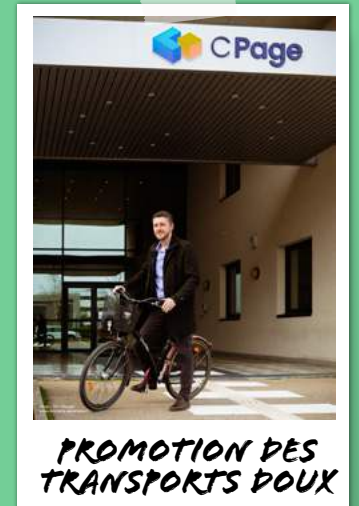
- Sensibiliser sur le nettoyage régulier de nos données numériques à travers des défis (tri de nos teams non utilisées, suppression de nos mails, bonnes pratiques de stockage de documents)
- Se pencher sur l'indice de réparabilité de nos matériels et choisir plus rigoureusement nos fournisseurs en conséquence
- Mesurer davantage notre empreinte collective voire individuelle, identifier les domaines les plus polluants et agir afin de diminuer notre impact

## Eco-mobilité

- Mise en place du Forfait Mobilité Durable (FMD) qui récompense les collaborateurs se déplaçant avec des modes de transport doux (vélo, trottinette, covoiturage), cumulable avec le remboursement de 75% des transports en commun par CPage
- Mise à disposition d'un local sécurisé et aménagé pour les vélos et les trottinettes, avec des armoires chauffantes certifiées BREEAM pour sécher les habits en cas d'intempéries
- Stands d'information et de sensibilisation organisés avec Divia au sein de nos locaux

Depuis début 2024, 43 collaborateurs ont déclaré des journées de déplacement en mobilité douce

- Atelier de réparation de vélos et conseils de la pratique animés par des collaborateurs
- Multiplication des formations à distance pour limiter certains déplacements
- Politique de priorisation des transports en commun sur les trajets longs
- Signature d'une charte sur le bon usage du véhicule à CPage avec une clause sur l'éco conduite



## Gestion vertueuse des déchets

Une communauté « Yam des Affaires » sur notre réseau social où chaque collaborateur a la possibilité de donner une deuxième vie à ses objets à travers le troc, le don ou la vente à petit prix entre collègues.



Nous réalisons régulièrement une **collecte de livres** et avons mis à disposition une **bibliothèque partagée** dans laquelle les collaborateurs peuvent déposer des ouvrages desquels ils veulent se séparer.

Mise à disposition de poubelles de tri, récupérées et traitées par l'entreprise ELISE.



FRESQUE DU CLIMAT

Organisation d'un atelier « Fresque du climat » avec un animateur.

En vue de notre déménagement, l'été 2023 a été l'occasion de faire un grand tri dans nos affaires. Une **vente aux enchères** a été réalisée afin que les collaborateurs puissent acheter certains objets et mobiliers, et certains fauteuils plus anciens ont été donnés à ceux qui le souhaitaient.

# 07. L'amélioration continue au service des utilisateurs de nos solutions

En 2023

18 projets clients

748 prestations réalisées

579 jours de formation

94,6% des utilisateurs ayant suivi une formation par CPage sont satisfaits

## Quelques nouveautés

### La délégation de services

CPage propose de réaliser une tâche à la place d'un ou plusieurs agents hospitaliers, sur une période donnée, pour une mission particulière, de manière ponctuelle ou récurrente.

Pour construire cette offre de délégations, nos chefs de produits ont récolté les besoins récurrents de nos clients.

### Digital Learning

- Une équipe de 4 collaboratrices dédiées à cette activité
- 20 modules e-learning dans notre catalogue sur l'ensemble des sujets traités : GAP, GEF, Business Intelligence, GRH, GED et Système
- 1 parcours e-learning pour l'interne pour l'intégration de nos collaborateurs

### Autres services

- i-Préadmission pour simplifier les démarches administratives des patients et des gestionnaires, diminuer les files d'attente, sécuriser le recueil des données patients et améliorer le recouvrement
- Une nouvelle ergonomie et de nouvelles fonctionnalités sur notre portail agents Qamino,
- Déploiement de l'offre GED

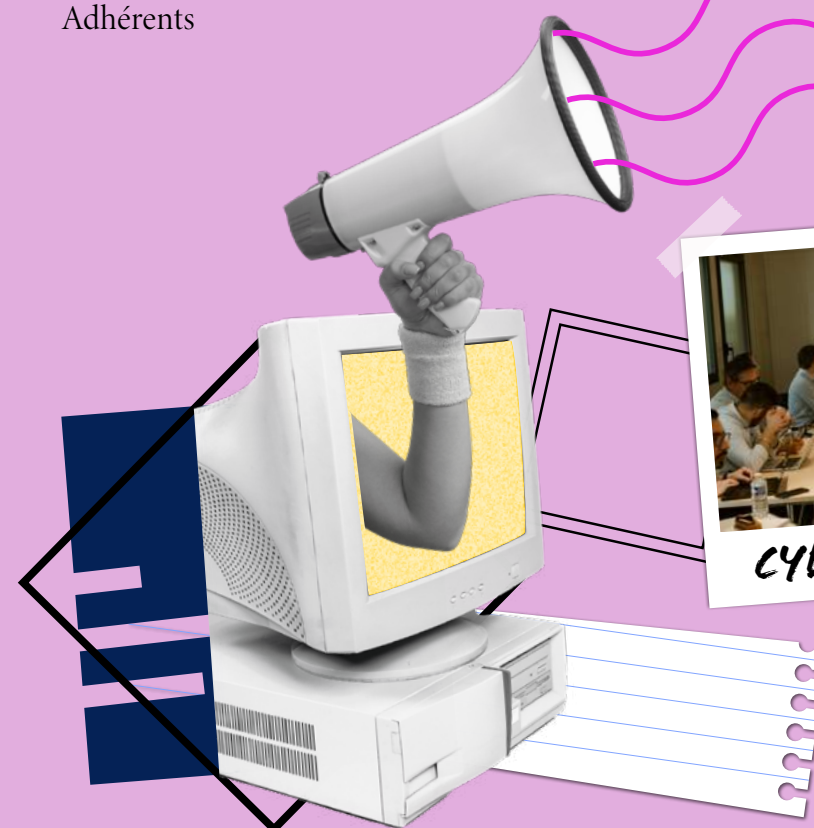


## Sécurisation de nos données et de celles des adhérents

Nous avons défini et validé une **feuille de route Sécurité** planifiée sur 4 ans, pour adresser la **sécurité du SI CPage, du Produit et des Adhérents**.

- La création d'une équipe de cybersécurité composée de 5 collaborateurs au sein de notre Direction des Systèmes d'Informations et de l'Organisation
- Accompagnement des métiers dans la mise en place de produits sécurisés chez les Adhérents
- Des informations régulières pour tenir les collaborateurs au courant des actualités liées à la cybersécurité en lien avec CPage, nos adhérents, la réglementation ou encore des bonnes pratiques à adopter
- Une session de sensibilisation à la protection des données et des systèmes d'informations pour tous les collaborateurs
- Une sensibilisation accrue lors des Jeux Olympiques de Paris 2024 incluant un Live Talk avec une session de questions / réponses sur la recrudescence des cyber-attaques
- Des mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour renforcer notre posture de sécurité, notamment dans le cadre des JOP 2024, afin de limiter les risques pour le SI CPage et nos Adhérents

- Mise en place de services sécurisés de partages de fichiers et de secrets, hébergés chez CPage
- 3 campagnes de simulation de phishing auprès de nos collaborateurs sur 2023 et début 2024
- Limitation des risques liés à l'usage de terminaux personnels pour accéder à l'environnement O365 CPage, dans le cadre d'opérations non sensibles.



## 📦 Une démarche qualité comme levier de performance et de satisfaction client

Notre certification ISO 9001 depuis 2008 confirme notre volonté d'adopter un **management de la qualité** avec une forte orientation client et d'être continuellement dans une **démarche d'amélioration continue** de nos processus et manières de travailler.

- ISO 9001 : un amendement de l'ISO 9001 sera effectué en 2024 avec le rajout d'un volet environnemental
- Notre politique Qualité, qui découle du plan stratégique, est communiquée chaque année aux collaborateurs
- Une enquête client globale est réalisée chaque année auprès de l'ensemble de nos adhérents (via IPSOS). La satisfaction globale, la position de CPage par rapport aux concurrents, l'image de CPage, notre capacité à prendre en compte les besoins et attentes sont des éléments évalués à travers cette enquête
- Une évaluation de nos fournisseurs est réalisée une fois par an
- Une communauté d'auditeurs internes a vu le jour
- ainsi que la mise en place d'une boîte à outils de performance à destination de tous les collaborateurs (co-construction de guides méthodologiques autour de thématiques variées : ateliers de co-développement, méthode OKR, agilité)
- Des revues Qualité trimestrielles permettent le suivi des résultats des indicateurs de performance des processus CPage
- Des comités Méthode mensuels permettent de prioriser toutes les opportunités d'amélioration des processus (issus des audits internes, des RCA ou encore d'opportunités proposées par les collaborateurs directement)
- Des sensibilisations régulières via Viva Engage autour de la Qualité

L'amélioration continue de nos manières de travailler passe en grande partie par la **digitalisation de nos processus**. Ces dernières années, cette numérisation s'est accélérée à travers nos équipes :

- Lancement d'un projet ERP qui verra le jour fin 2024 afin de casser les silos et augmenter la fluidité des échanges et ainsi mieux piloter nos activités liées au traitement des commandes
- Dématérialisation de notre gestion des compétences (via l'outil Skeely)
- Dématérialisation du processus d'onboarding nouvel arrivant (via l'outil Softy)
- Changement de logiciel de gestion des frais de déplacement (via Vertical Expense)
- Création de modules d'intégration en digital learning pour nos nouvelles recrues

D'autre part, un accompagnement extérieur a été lancé en 2023 afin de permettre une réflexion sur la thématique de la chefferie de projet client. L'objectif de cette démarche est de s'interroger sur nos processus, les rôles et postures de chacun, les liens de communication entre services

et l'homogénéisation des pratiques dans chaque pôle afin d'améliorer notre qualité de services auprès de nos adhérents.

## 📦 Des pratiques commerciales loyales et responsables

Nous souhaitons que toutes nos relations, qu'elles soient commerciales ou non, soient réalisées de manière **équitable, honnête et juste**, en phase avec notre vision et nos **valeurs de transparence, excellence et bienveillance**.



### ACHATS RESPONSABLES ET LOCAUX

Les **goodies** offerts occasionnellement à nos collaborateurs sont des objets qui incitent à la **consommation raisonnable** : dernièrement nous avons offert des tasses et des gourdes afin de supprimer complètement les gobelets jetables au sein de nos locaux.



GOODIES

Concernant le **service de ménage de nos locaux**, nous travaillons avec **Entretien Dijonnais** qui a des **engagements pour le bien-être au travail pour ses employés**, notamment à travers le développement du travail en journée, et environnementaux à travers l'utilisation de **produits éco-responsable**, des sensibilisations au développement durable et des formations aux éco-gestes.



SARL CIBOULETTE

Pour nos **repas de formation ou les pots**, nous faisons appel à des traiteurs locaux qui privilégient les **produits locaux et le zéro-déchet**. Nous sommes également équipés d'une cantine digitale, un frigo connecté alimenté chaque semaine par **l'entreprise Ciboulette** qui utilise des produits locaux, majoritairement bio et de saison afin de concocter des plats équilibrés dans des bocaux réutilisés.

Pour équiper nos **espaces de pause**, nous avons choisi de nous équiper chez **René Pierre**, spécialiste des jeux type **billard et baby-foot**, une maison française située en Saône et Loire.

Enfin, **l'Amicale** propose très régulièrement des prix préférentiels sur des **activités et produits locaux**.



JEU RENÉ PIERRE

# 07. Communauté et partenariats, un développement local

Nous avons à cœur d'être un acteur important dans la **communauté locale et dans notre éco-système**. C'est pourquoi nous **développons des relations avec plusieurs organisations régionales et nationales** afin de pouvoir échanger régulièrement avec nos pairs :

- Membre du **MEDEF**
- Adhésion au pôle **BFCARE**, une association qui fédère les industries du secteur des produits et services de santé basées en région Bourgogne-Franche-Comté
- Adhésion à **NUMEUM** (syndicat des entreprises du numérique) et notre Directeur des relations publiques est membre de la Commission Santé
- Accompagnement de startups locales avec une proposition d'hébergement sur notre stand lors du salon **SANTEXPO** (Santenov, Nuvée, Fluonir, CASIS, Medicotech, etc.)
- Sponsor des voyages d'études de l'**EHESP** : Ecole des hautes études en santé publique - promotion Axel Kahn (élèves directrices et directeurs d'hôpital)
- Partenariat avec **le village By CA** : expert de la mise en relation, le village by CA Champagne Bourgogne est un véritable écosystème au sein duquel les startups et partenaires coopèrent pour innover. La proximité du réseau de start-up permet aux partenaires de trouver l'inspiration pour concevoir collectivement de nouvelles manières de travailler, pour développer des offres innovantes et répondre à de nouveaux défis.
- Nous développons des partenariats avec des entreprises locales dans le cadre de la construction de nos offres pour nos adhérents, mais aussi pour les formations et accompagnements de nos collaborateurs

## Apprentissage des jeunes

Nous développons nos relations avec les écoles de la région : **DIAGE, CESI, ESEO, ESIREM, Université de Bourgogne**. L'équipe RH échange régulièrement avec elles et participe à divers événements (jobdatings, forum métiers, préparation aux entretiens...) pour promouvoir nos métiers et participer à l'apprentissage des jeunes.



**JOB DATING**

★ **17** apprentis sur 2023-2024

★ **10** stagiaires longue durée sur 2023-2024

★ **17** stagiaires courte durée sur 2023-2024

★ **5** apprentissages transformés en CDI en 2023

★ **3** stages transformés en autres contrats en 2023 (apprentissage et CDD)

## Participation associative : la force du collectif

En tant qu'entreprise nous pouvons avoir un **impact collectif fort** et c'est pourquoi nous participons régulièrement à des **initiatives associatives** :

Participation en 2023 et 2024 à la **course/marche Odyssea**



**COURSE ODYSSEA**

Dons de **matériels informatiques et mobilier** à des associations (**Banque alimentaire, Emmaüs, les Restos du Cœur, PEP 21**) et écoles locales lors de notre déménagement à l'automne 2023



**DON BANQUE ALIMENTAIRE**

Le don d'une **petite voiture électrique** aux enfants du service de pédiatrie du **CHRU de Nancy** (à la suite d'un jeu concours sur notre stand Santexpo)



**CADEAU PÉDIATRIE**

Grâce à notre **Amicale**, don à l'association **Coup d'Pouce** venant en soutien aux enfants atteints de cancers sur la région et leur famille

Collaboration avec le **Centre Georges-François Leclerc** dans la **sensibilisation au cancer du sein** et la prévention des cancers



**STAND PRÉVENTION**

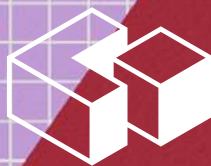
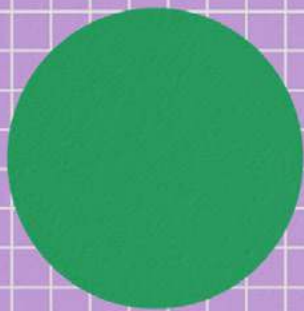
Participation aux **défis de don du sang** organisés par l'**Etablissement français du sang** et mise à disposition de navettes pour nos collaborateurs afin d'effectuer des dons sur le temps de travail



**DON DU SANG**



Collecte de dons matériels pour l'**Ukraine** et à la suite du séisme au **Maroc** en 2023



**CPage**

Direction des Ressources Humaines - Service Communication