

# Rapport RSE

## CAP 5 VOYAGES



[Uniglobe.travel](http://Uniglobe.travel)



## LE MOT DU DIRECTEUR

Impossible pour CAP 5 de ne pas mettre au cœur de ses préoccupations la Responsabilité Sociétale des Entreprises quand notre métier consiste à faire voyager dans le monde entier des hommes et des femmes que ce soit pour des déplacements professionnels, l'organisation de séminaires et d'incentives ou bien encore à titre personnel pour des vacances.



# FICHE D'IDENTITÉ DE LA SOCIÉTÉ

## CAP 5 EN QUELQUES CHIFFRES

Chiffre d'affaires 2021 : 6,9 M€

Volume d'affaires 2021 : 43,5 M€

Nombre de points de vente : 12 (dont 2 plateaux d'affaires)

Nombre de salariés : 78

## MEMBRE DU GIE MANOR DEPUIS 1989

Manor est l'un des premiers groupements d'agences de voyages spécialisées dans le voyage d'affaires.

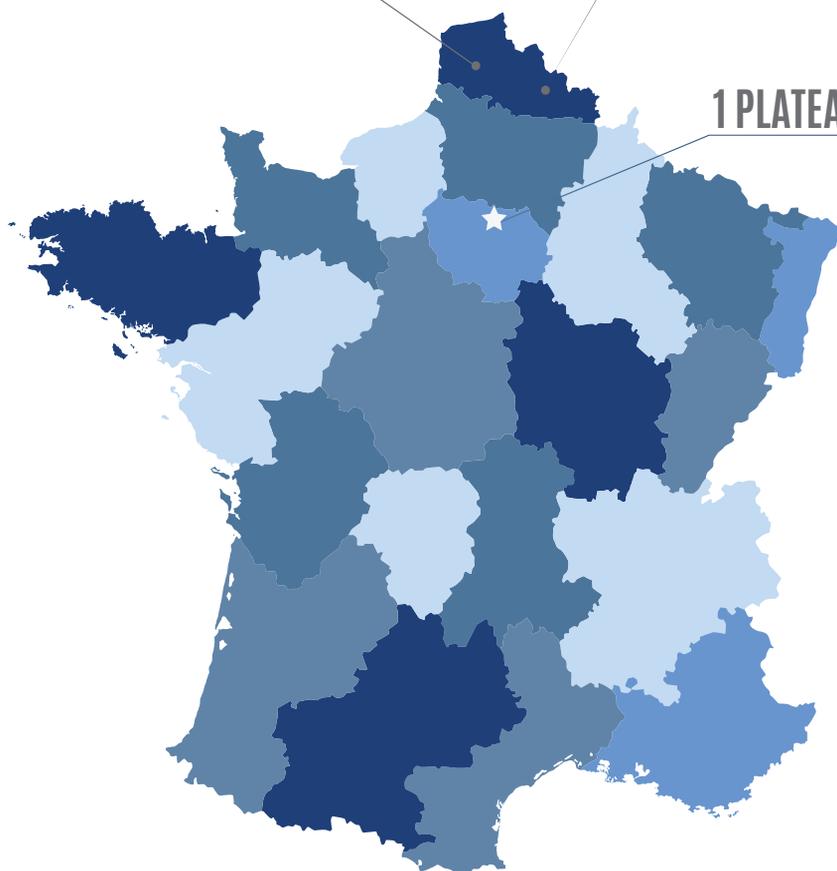
Créé en 1986, il rassemble 74 entreprises (représentant plus de 320 agences) dans un GIE au sein duquel elles conservent leur identité et leur indépendance, gage de leur réactivité.

## IMPLANTATION DE NOS AGENCES

**4 AGENCES :**  
ARRAS - BETHUNE - LENS - LE TOUQUET

**1 PLATEAU AFFAIRES (LILLE), 1 SERVICE GROUPE (MARCQ EN BAROEUL) ET 5 AGENCES :**  
ARMENTIÈRES - LILLE - DOUAI - MARCQ EN BAROEUL - VALENCIENNES

**1 PLATEAU (ROISSY)**



# THEMATIQUES SOCIALES

## EMPLOI

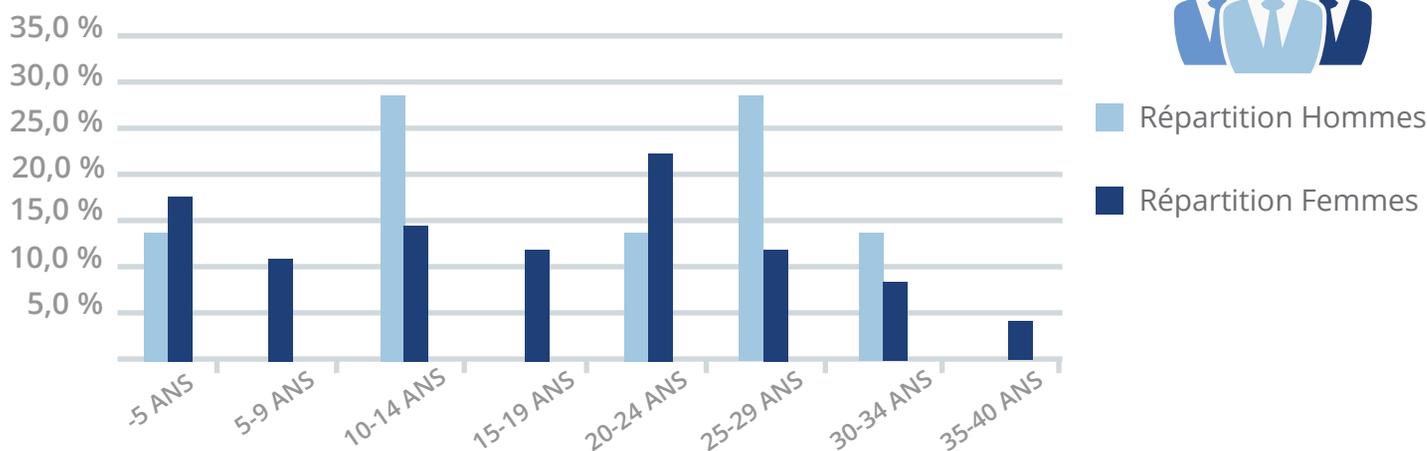
### UN EFFECTIF STABLE

Sur un effectif de 78 collaborateurs, qui comprend 70 femmes et 8 hommes, 11 salariés ont plus de 30 ans d'ancienneté.

Sur la même période, CAP 5 n'a enregistré aucun jour de grève, ni de différent avec les salariés qui aurait pu amener une action aux Prud'hommes.

En 2021, 8 salariés sont en télétravail.

### ANCIENNETÉ AU SEIN DE L'ENTREPRISE



Ex : 22% des femmes et 14% des hommes ont entre 20 et 24 ans d'ancienneté au sein de l'entreprise.

### SANTÉ ET SÉCURITÉ

Aucun accident de travail ni d'accident de trajet n'est à déplorer sur l'année 2021.

La direction est à l'écoute des besoins des salariés concernant le confort et la bonne installation de leur poste de travail.

### FORMATION

50% de nos salariés ont pu bénéficier d'une formation de remise à niveau de nos outils de gestion et de réservations. D'autres formations ont été suivies par 10% de nos salariés sur les thématiques suivantes : management et bureautique.

Les entretiens professionnels annuels ont également permis de déceler les besoins des collaborateurs en matière de formation.

# THEMATIQUES SOCIALES

## DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

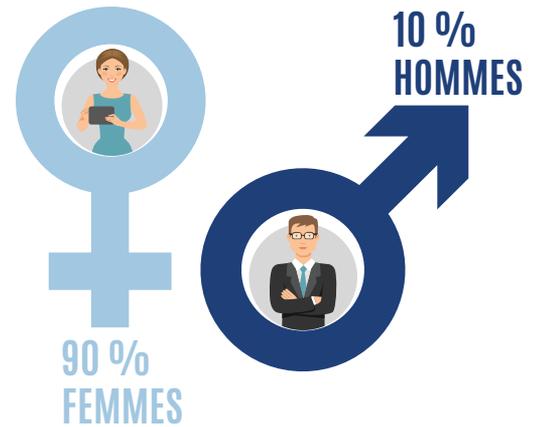
Dans un métier où l'humain est notre principale ressource, ce sont, bien évidemment, nos 78 collaborateurs qui font la richesse de CAP 5. C'est pourquoi, nous nous engageons depuis plusieurs années pour promouvoir la diversité et l'égalité des chances.

Notre volonté ? Que CAP 5 reflète la société : hommes et femmes, jeunes et seniors, personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi.... C'est pourquoi CAP 5 s'engage à étudier toutes les candidatures sans aucun motif de discrimination.

### PARITÉ HOMME / FEMME

Dans un secteur d'activité où les femmes sont fortement représentées (90% des collaborateurs de CAP 5 sont des femmes), les enjeux sont doubles :

- Augmenter le nombre d'hommes dans les effectifs de l'entreprise
- Maintenir la féminisation des managers (2 managers sur 3 sont des femmes)



Chaque année, un plan concernant l'égalité des hommes et des femmes est déposé à la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) avec des actions concrètes pour favoriser la mixité et faire évoluer les mentalités.

### INTÉGRATION DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP

En 2021, CAP 5 compte dans ses effectifs 3 salariés avec une reconnaissance de travailleur en situation de handicap en CDI.

Nos objectifs en matière de handicap sont de modifier le regard, accompagner nos collaborateurs qui souhaitent faire reconnaître leur handicap « non visible », adapter et aménager les conditions de travail... pour leur permettre une parfaite intégration dans l'entreprise.

### PLAN D'ACTION SENIORS

Avec une moyenne d'âge de 43 ans, l'accompagnement des seniors est un enjeu fort chez CAP 5 pour leur permettre de transmettre leurs compétences.

# THEMATIQUES SOCIÉTALES

## IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

### EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

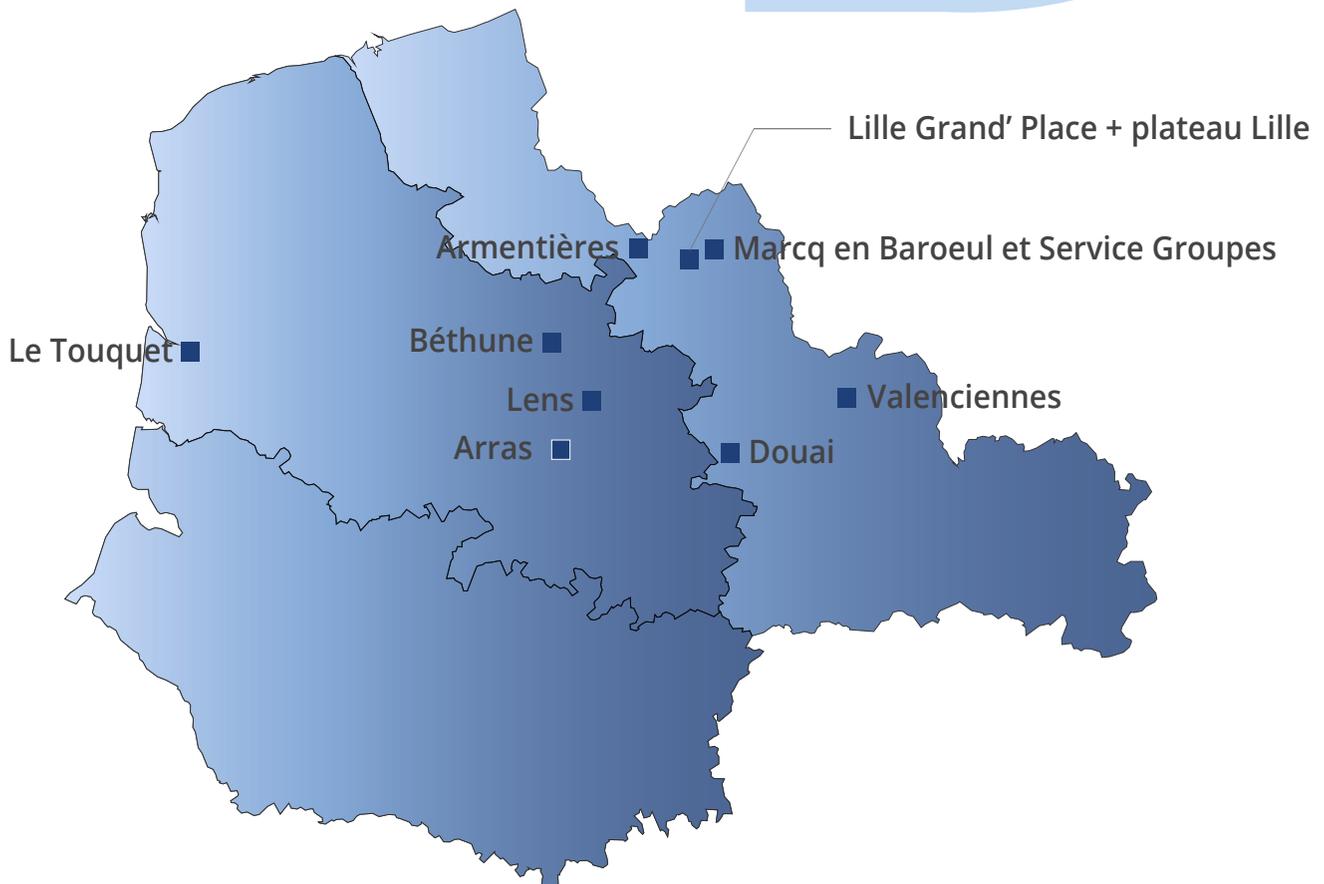
CAP 5 est fortement implanté dans la région des Hauts de France avec 12 implantations (9 agences accueillant du public, un service groupes et un plateau affaires)

Grâce à ses investissements et à son expansion, elle contribue au dynamisme économique de la région.

L'agence de Grand'Place à Lille et de Lens sont dans des bâtiments classés et participent ainsi au rayonnement culturel de leurs villes.



### IMPLANTATION DE NOS AGENCES



# RGPD

Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne. Ce règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.

Soucieuse du respect de la protection des données personnelles, CAP 5 met tout en œuvre pour que la collecte et le traitement d'informations à caractère personnel soient effectués conformément au Règlement UE N°2016/679 et à l'ensemble des dispositions de la réglementation du pays (France)

Les données personnelles sont collectées et traitées sur les bases légales suivantes :  
consentement et exécution d'un contrat.

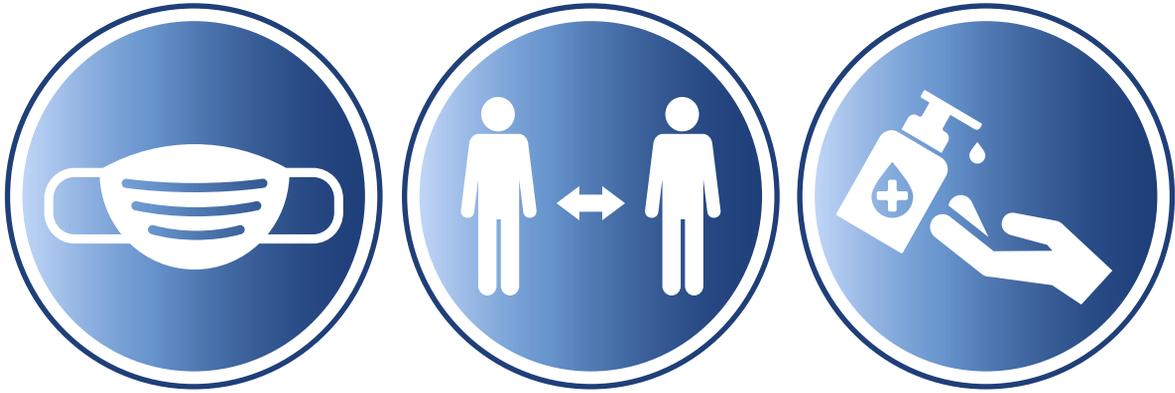
Afin de pouvoir réserver des déplacements à titre personnel ou professionnel, CAP 5 est amené à demander aux voyageurs des données d'identification personnelles.

Toutes les données qui nous sont confiées par nos clients, sont hébergées dans des datacenters européens et stockées dans les conditions maximum de sécurité.

Les délais de conservations de celles-ci sont ceux définis par la loi ou à la fin d'une relation commerciale.



# CONTEXTE SANITAIRE



Suite à la pandémie du Covid 19, CAP 5 a mis en place un protocole sanitaire visant à protéger ses clients et ses collaborateurs :

- Pour l'accueil des clients, CAP 5 a privilégié la prise de rendez-vous pour respecter les règles de distanciation et gérer les flux.
- Toutes les mesures de protection ont été mises en place : plexiglas, port du masque, mise à disposition de gel hydroalcoolique.

# BILAN CARBONE

## PRINCIPE DE L'ÉVALUATION D'EMPREINTE CARBONE

L'empreinte carbone correspond, par abus de langage, au pouvoir de réchauffement global (PRG) des émissions de gaz à effet de serre (GES) des activités de l'entreprise, et pas seulement des émissions du gaz carbonique.

Les émissions des différents GES sont ensuite exprimées en PRG équivalent, celui du CO<sub>2</sub>, en tenant compte des PRG à 100 ans propres à chaque GES (publiés dans les rapports du GIEC).

Une empreinte carbone est obtenue en sommant les contributions en terme d'émissions de gaz à effet de serre de différents postes d'émissions (qui correspondent à une segmentation de l'activité d'une entreprise).

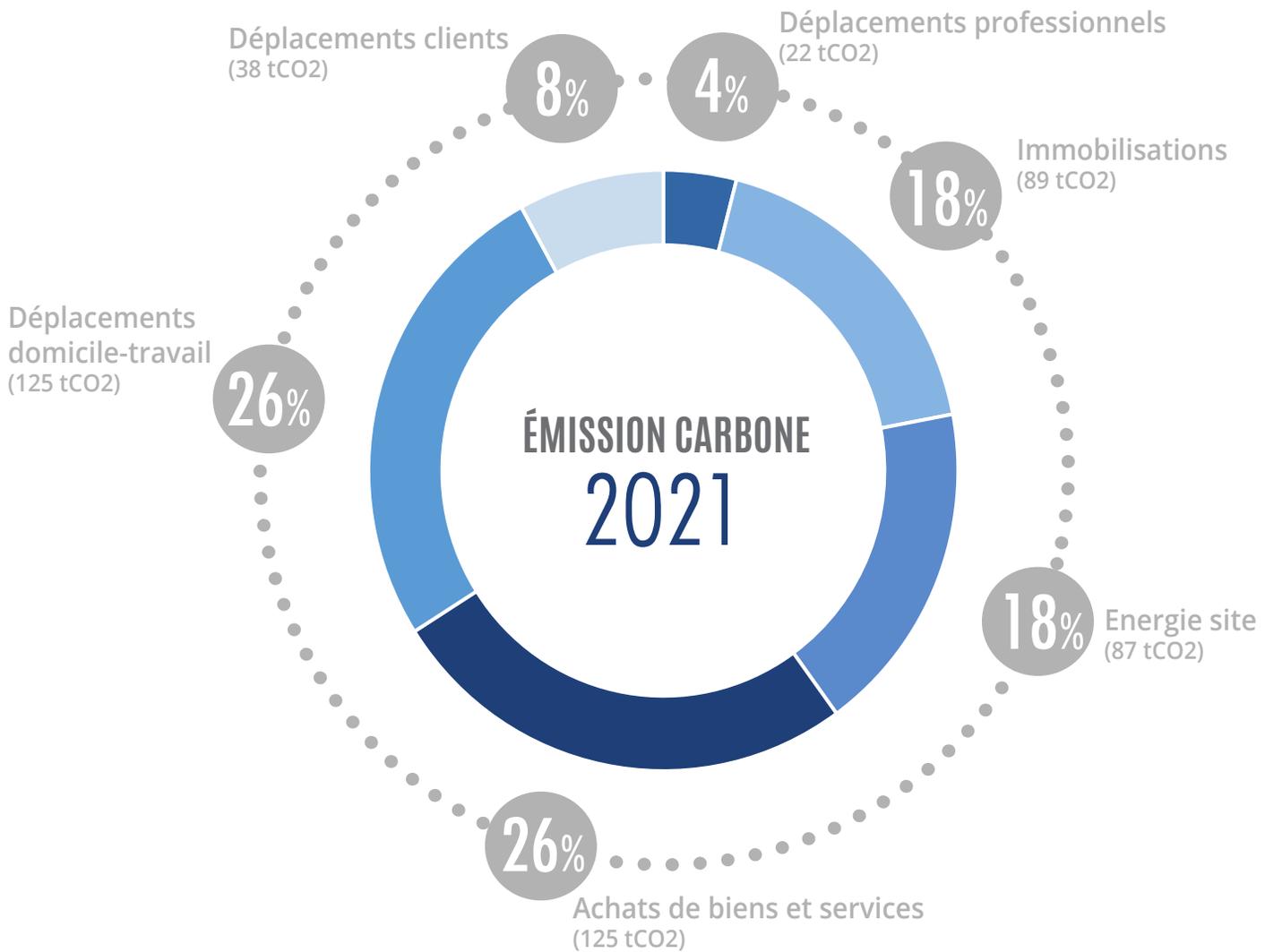
Pour un poste donné, les émissions sont le produit entre une donnée d'activité exprimée dans une unité d'œuvre caractérisant l'activité du poste d'émissions (par exemple, le nombre de kWh de gaz qui est consommé) et un facteur d'émissions qui est l'expression des émissions unitaires par unité d'œuvre.



# BILAN CARBONE

## RÉSULTATS POUR L'ENSEMBLE DES POSTES D'ÉMISSIONS

Source : calcul Carbone 4 d'après données CAP 5 | tCO2



Les émissions totales de l'entreprise s'élèvent à près de 500 tonnes de CO2.

Le premier poste d'émissions est les achats de biens et de services avec 26% de l'empreinte carbone. Il est notable que les 4 principaux postes d'émissions regroupent plus de 88% de l'empreinte. Il s'agit des postes suivants :

- Achats de biens et services
- Déplacements domicile-travail des employés.
- Immobilisations (bâtiments, informatique, véhicules)
- Consommation énergétique des sites de l'entreprise (gaz et électricité)

# CHARTRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Améliorer les conditions de travail de nos équipes, limiter notre impact sur l'environnement en préservant les ressources, garantir à nos clients et fournisseurs un comportement éthique... sont autant d'objectifs auxquels CAP 5 souhaite contribuer sous la forme d'un engagement formel, en prenant en considération toutes les dimensions du développement durable : l'environnement, le social et l'économique.

## Voici nos axes d'engagement :



### AIDER NOS CLIENTS AUX ENJEUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pour notre clientèle Affaires : établir un bilan carbone annuel de l'activité voyages et/ou des émissions de CO<sup>2</sup> par type de trafic.

Sensibiliser les voyageurs en indiquant la valeur d'émission CO<sub>2</sub> sur leur billet électronique :

L'émission CO<sub>2</sub> moyenne calculée est 146.70 Kg/personne  
Source : calculateur d'émission de CO<sub>2</sub> fourni par ICAO

<http://www.icao.int/environmental-protection/CarbonOffset/Pages/default.aspx>

Notre compagnie vous souhaite un agréable voyage.

Ce document établit la création de votre (vos) billet(s) électronique(s) dans nos systèmes informatiques.

Préconisation sur un moyen de transport moins polluant (exemple : train au lieu de l'avion sur certains axes).

Pour notre clientèle Loisirs : sensibiliser nos clients à un tourisme responsable en leur proposant des hôtels éco-responsables et des alternatives plus vertueuses et en mettant en avant des fournisseurs engagés (exemple : KAPPA Club).



### SENSIBILISER ET ACCOMPAGNER NOS SALARIÉS AUX ENJEUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dématérialiser nos échanges internes, clients et fournisseurs : réduction significative de l'utilisation du papier (ex : factures, relevés, billets...).

CAP 5 a choisi de doter les salariés d'un coffre-fort numérique pour y archiver les bulletins de paie.

Acheter responsable : récupération et recyclage des cartouches d'encre via notre prestataire, gestion des déchets dans les points de vente, sélection des consommables (papier issu de forêts gérées durablement ou recyclé), priorisation de prestataires plus éco-responsables.

Edition de newsletters de sensibilisation auprès des collaborateurs afin de réduire leur consommation (signature électronique des documents, carnets de voyages électroniques, rappels des bonnes pratiques).

# CHARTRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



## LIMITER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

Préserver l'énergie et les ressources naturelles :

- Réduire la durée d'allumage des enseignes lumineuses de nos agences afin de respecter les recommandations de [service-public.fr](http://service-public.fr)
- Remplacer les véhicules de société par des véhicules moins polluants (véhicules hybrides)
- Imprimer en recto/verso dans la mesure du possible
- Mise en containers spéciaux des brochures périmées
- Réduire notre empreinte de 40% d'ici 2030
- Révision de l'isolation thermique avec trois chantiers de rénovation pour fin 2022 (Plateau affaires de Lille, agence du Touquet et l'étage de l'agence de Grand Place)

CAP 5 est heureux d'annoncer que nous nous sommes engagés dans le programme Travelife pour les tour-opérateurs et les agents de voyage. Travelife est un programme de formation, de gestion et de certification en matière de durabilité dans le tourisme, reconnu au niveau international et accrédité par le GSTC-Global Sustainable Tourism Council.