

Lettre de bilan et d'avenir 2017-2018



Chère cliente, cher client,

Les 115 collaboratrices et collaborateurs de CEDRE sommes bien conscients que c'est grâce à votre confiance et à votre engagement pour la solidarité et l'environnement que CEDRE peut exister et se développer.

Aussi, en ce début d'année, le premier mot qui vient aux lèvres de nos 79 salariés en situation de handicap et de nos 36 autres collaborateurs est : « **MERCI !** ».

En 2017, nous avons poursuivi et amplifié nos efforts pour mériter davantage votre confiance et, bien sûr, nous sommes déterminés à poursuivre sur cette voie en 2018.



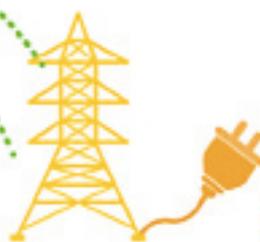
EN PREMIER LIEU, NOUS SOUHAITONS PARTAGER AVEC VOUS QUELQUES-UNS DES FAITS QUI ONT MARQUÉ L'ACTIVITÉ DE CEDRE EN 2017

- **214 nouveaux clients** : vous avez été plus nombreux à faire confiance à Cèdre et à rejoindre la communauté Cèdre des personnes qui trient chaque jour de façon solidaire leurs déchets et participent ainsi à la création d'emplois durables pour des personnes en situation de handicap.
- **1299 entreprises et établissements** : c'est le nombre d'entités qui trient et recyclent avec CEDRE leurs déchets en Ile de France.
- **+ 35%** : c'est le taux de croissance de l'activité d'enlèvement d'archives obsolètes, de mobilier de bureau usagé, de déchets électriques et électroniques.
- **79 emplois** : c'est le nombre d'emplois dédiés à des personnes handicapées que vous nous aidez à pérenniser, grâce à vos actions quotidiennes de tri et de recyclage avec Cèdre.
- **En 2017**, votre action a permis de faire des économies de ressources :



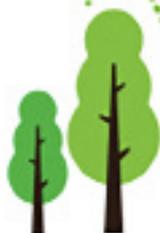
«La planète » et Cèdre vous disent merci pour....

150
millions
de litres d'eau
économisés



25
millions
de kWh gagnés

85 000
arbres épargnés



2.75
millions
de kg de CO² non rejetés.

- **Enquête de satisfaction des clients : Zoom sur votre satisfaction**

Vous avez été **246 personnes** en 2017 à répondre à notre enquête de satisfaction. Un grand **MERCI** à vous !

Votre avis est très important pour améliorer encore et toujours la qualité de service que nous vous devons.



Les résultats les plus significatifs sont :

✓ **95,9%** d'entre vous sont parfaitement ou plutôt **satisfaits** de nos prestations contre 92.2% lors de notre dernière enquête soit une progression de **+2.1%**.

✓ Vous êtes **90%** prêts à nous recommander auprès de votre cercle de connaissances.

✓ **94.3%** trouvent que la réactivité de Cèdre par rapport à leurs demandes est satisfaisante contre 90.6 % lors de notre dernière enquête soit une progression de **+ 4.1%**.

Vous attendez malgré tout :

✓ Encore plus de suivi commercial et d'accompagnement dans la démarche contact client.

✓ Plus de formation des équipes qui interviennent sur vos sites afin qu'elles aient toutes les bonnes informations pour la bonne exécution des prestations.

- **Renforcement de la politique RSE de Cèdre :**

En 2014, Cèdre confiait à **Riposte Verte** la réalisation d'un bilan de ses pratiques qui identifia des actions déjà menées illustrant 152 engagements RSE. Sur cette base solide, Cèdre a progressivement renforcé sa politique de développement durable en suivant les lignes directrices de l'**ISO 26000** et, tous les ans, elle planifie et met en œuvre un plan d'actions dédié.

En 3 ans, Cèdre a pris 25 nouveaux engagements et mené 168 nouvelles actions RSE. Ces efforts portent principalement sur les **conditions et les relations de travail**, la **satisfaction client**, le respect de l'environnement et la **loyauté des pratiques**. Une manière pour Cèdre de renforcer son statut et ses valeurs **d'Entreprise Adaptée et Solidaire**.



- **Enfin, 2017 a vu grandir notre dernière plateforme logistique de Buc :**



Les volumes collectés ont augmenté de **10%** et Cèdre a équipé ce centre d'un tapis de tri automatisé bénéficiant des dernières améliorations ergonomiques.

La qualité de tri en est augmentée et le confort et la sécurité des salariés travaillant sur ce site sont nettement améliorés.

2018 : NOS PROJETS POUR MIEUX VOUS SERVIR

1. Augmenter la QUALITÉ de nos prestations par la création de deux postes

- Un nouveau poste d'**ingénieur commercial expert en opérations de désarchivages** pour permettre de gérer dans de bonnes conditions la croissance sur ce segment de prestations et augmenter notre présence terrain et donc notre suivi clients comme vous l'attendez.
- Un poste de **Directeur de la Formation, de la Sécurité et de la qualité**. Il sera le garant de la qualité qui vous sera rendue et de la mise en place d'une formation continue de nos chauffeurs aux prestations à effectuer.

2. Un nouveau service : donner une seconde vie à vos livres et à ceux de vos collaborateurs

CEDRE vient de conclure un partenariat avec **RECYCLIVRE**. RECYCLIVRE est un site internet de vente de livres d'occasion qui crée un lien solidaire entre ses clients et les populations défavorisées.



CEDRE propose de collecter les livres chez vous ; RECYCLIVRE en recommercialise une partie, CEDRE réinjecte le reste dans la filière papetière. Vos collaborateurs et vous n'aurez plus besoin de jeter vos livres ou d'encombrer vos espaces de rangement. En faisant appel à CEDRE, vous et vos collaborateurs adoptez une formule écologique et solidaire et donnez une 2ème vie à vos livres.

CEDRE reversera l'intégralité des bénéfices des livres rachetés par RECYCLIVRE à l'association Lire et faire lire : association qui permet à des bénévoles de plus de 50 ans de faire des séances de lecture auprès des enfants pour stimuler leur goût de la lecture et favoriser leur approche de la littérature.

N'attendez plus, si vous souhaitez mettre en place une opération de recyclage des livres, appelez votre commercial.

3. Une prestation renforcée pour la COLLECTE EN ÉTAGES de vos déchets

Parmi les 214 nouveaux clients 2017, vous avez été près de **35%** à choisir cette formule.

En quoi cela consiste-t-il ?

CEDRE propose de gérer toute la chaîne logistique de l'enlèvement des déchets dans vos locaux privés.

Comment ça marche ?

CEDRE collecte les corbeilles de tri directement, en pied de bureau auprès de vos collaborateurs, entrepose les déchets recyclables dans des contenants adaptés et les achemine directement vers nos plates-formes de tri pour la pesée, leur sur-tri et leur recyclage dans les filières adaptées.

Cède devient le seul gestionnaire de vos déchets recyclables et on peut ainsi améliorer la qualité du tri ensemble !



Avec Cèdre vous bénéficiez d'un seul prestataire pour la valorisation de tous vos déchets recyclables; avec une traçabilité permanente sur le portail web CEDRE www.extranet.cedre.info



Ces actions nourriront l'augmentation en 2018 de la qualité de nos services autour des valeurs de nature et de solidarité qui constituent l'âme de Cèdre. C'est avec vous, chers clients, que ces valeurs grandissent et se propagent. Nous comptons bien les épanouir plus encore tous ensemble !

SOLIDAIEMENT VOTRE



Avec mes remerciements et mes vœux renouvelés pour une excellente année 2018 !

Sabine DUBOIS
Directrice Commerciale



CEDRE - Entreprise adaptée agréée par la DIRECCTE Île de France
18 rue de la fosse aux loups 95100 ARGENTEUIL
Tel : 01.39.98.50.30 - Fax : 01.39.80.78.74

www.cedre.info

SARL au capital de 68 000 euros - SIREN 487 715 562 RCS pontoise - TVA FR 93 487 715 542 - SIRET 487 715 542 00030 - APE 3832 Z