

groupe
chequedejeuner

Ça fait du bien au quotidien



POUR **SOUTENIR EFFICACEMENT**
CEUX QUI EN ONT BESOIN,
IL FAUT AVOIR LES OUTILS ADAPTÉS.

Les Solutions Action Sociale & Médico-Sociale du Groupe Chèque Déjeuner

N°3 MONDIAL

SUR LE MARCHÉ DES SOLUTIONS SOCIALES, CULTURELLES, CADEAUX, ET DES DISPOSITIFS DE STIMULATION DEPUIS 50 ANS

1^{RE} ENTREPRISE

DE SON SECTEUR À ÊTRE ÉVALUÉE SUR SA
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

198 000

ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS CLIENTES



5,8

MILLIARDS
D'EUROS
DE VOLUME
D'ÉMISSION

26

MILLIONS

D'UTILISATEURS DE TITRES

2300

COLLABORATEURS

50 ANS

14 PAYS

1,2 MILLION

DE COMMERÇANTS AFFILIÉS AU GROUPE

Prévisions 2014



Depuis 50 ans, le Groupe Chèque Déjeuner conjugue développement économique, innovation sociale et respect de l'environnement : une stratégie de performance durable et mobilisatrice pour ses clients, ses salariés, et ses partenaires.

Groupe indépendant, n°3 mondial sur son marché, il crée des solutions sociales, culturelles et cadeaux. Il anticipe les évolutions technologiques et les nouveaux modes de comportement pour répondre aux attentes économiques, sociales et environnementales de ses clients. Il apporte ainsi des réponses humaines et réalistes à leurs besoins.

Le Groupe croise ses expertises et partage son savoir-faire en l'adaptant aux cultures de chaque pays où il est implanté. Aujourd'hui, présent dans 14 pays, le Groupe Chèque Déjeuner fait de sa croissance internationale un axe majeur de sa stratégie d'entreprise.

Son modèle de gouvernance est singulier. À toutes les étapes de ses choix stratégiques, il y a des hommes, des coopérateurs, qui sont associés aux décisions de l'entreprise.

Ce modèle garantit la pertinence de ses décisions et permet à chaque collaborateur d'être un acteur de la réussite collective.

Cette organisation favorise la pérennité des emplois, la pérennité des ressources, la pérennité des richesses.

Le Groupe Chèque Déjeuner témoigne ainsi chaque jour qu'il est possible de réussir économiquement tout en entreprenant différemment.

Cette dynamique de performance s'inscrit dans la politique de responsabilité sociétale du Groupe.

En 2010, le Groupe Chèque Déjeuner a été le 1^{er} acteur de son marché à être évalué pour sa responsabilité sociétale.

Ce nouveau défi répond au double objectif, contribuer au progrès social et apporter des solutions pour mieux vivre au quotidien !

Les solutions du Groupe Chèque Déjeuner, une offre commerciale structurée autour de 4 marchés :

- les avantages aux salariés,
- la stimulation, fidélisation et récompenses,
- les programmes publics et sociaux,
- les frais professionnels.

LE GROUPE CHÈQUE DÉJEUNER ACTEUR MAJEUR DE L'ACTION SOCIALE

Le Groupe Chèque Déjeuner, acteur majeur sur le marché de l'Action Sociale est le partenaire privilégié des Conseils généraux, des Centres Communaux d'Action Sociale, des structures d'aide et de soins à domicile, des organismes sociaux et des établissements médico-sociaux.

N°1 EN FRANCE

SUR LE MARCHÉ DE L'INFORMATISATION
DE L'ACTION SOCIALE

4815

CLIENTS

UTILISATEURS DE NOS SOLUTIONS
DE GESTION INFORMATIQUE DÉDIÉES
À L'ACTION SOCIALE
ET MÉDICO-SOCIALE

24,4

MILLIONS DE TITRES
ÉMIS AU SERVICE DES POLITIQUES
PUBLIQUES ET SOCIALES

1230

COLLECTIVITÉS
ET INSTITUTIONS

UTILISATRICES DE NOS TITRES DE PAIEMENT

LEADER

SUR LE MARCHÉ
DES COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES

PERTE D'AUTONOMIE
COORDINATION DES SOINS
AIDES D'URGENCE
LUTTE CONTRE L'EXCLUSION
AIDE SOCIALE À L'ENFANCE
COMPENSATION HANDICAP
ACTION SOCIALE
AIDANTS FAMILIAUX
SERVICES À LA PERSONNE

LE GROUPE CHÈQUE DÉJEUNER PARTENAIRE DE :



Les Solutions Action Sociale & Médico-sociale en réponse aux enjeux des acteurs du secteur.

Experts dans l'émission de solutions prépayées et dans l'édition de solutions informatiques, nous imaginons et développons des solutions innovantes et complémentaires visant à soutenir le pilotage des dispositifs sociaux. Cela passe nécessairement par la modernisation des outils existants, le contrôle d'effectivité et la mise en place de nouvelles solutions de communication pour l'utilisateur.



VOS ENJEUX

- Gérer l'activité
- Editer et analyser des statistiques
- Suivre et tracer les interventions
- Mettre en place des interfaces
- Externaliser les données métiers

NOS SOLUTIONS

Les solutions informatiques pour optimiser les systèmes d'information.

p. 06

- Faciliter l'accès aux biens de première nécessité
- Faciliter l'accès aux services d'aide à domicile
- Apporter un soutien à la reprise d'activité professionnelle
- Apporter un soutien aux aidants
- Moderniser le versement des aides sociales

Les solutions prépayées pour garantir l'effectivité des aides sociales.

p. 08

- Optimiser l'accueil de l'utilisateur
- Aider à la recherche qualifiée et géolocalisée d'intervenants
- Faciliter les échanges entre les structures, l'utilisateur et ses proches
- Communiquer la consommation des plans d'aide

Les solutions de communication pour simplifier le parcours de l'utilisateur.

p. 10

RIEN DE TEL QU'UNE **INFORMATISATION EFFICACE** POUR RÉPONDRE À L'AUGMENTATION DES DEMANDES D'AIDE SOCIALE.



Pour la sixième année consécutive, plus des deux-tiers des CCAS (68 % en 2014) ressentent une hausse des demandes d'aides qui leur sont adressées.*

Les solutions informatiques pour optimiser les systèmes d'information.

Le Groupe Chèque Déjeuner propose à l'ensemble des acteurs de l'action sociale des solutions innovantes pour :



Gérer l'activité

Nos experts fonctionnels sont à l'écoute des spécificités du marché pour faire évoluer les applications métiers sur les différents volets tels que la gestion des aides (Insertion, PA-PH, ASE...), la coordination des soins, la gestion de la facturation et de la paye, dans le cadre des différentes normes sectorielles : DSN...

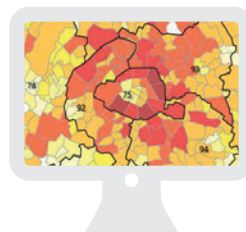


Nos solutions sont disponibles sur applications mobiles, pour l'instruction APA par exemple.



Editer et analyser des statistiques

Nous proposons des outils de pilotage dédiés au management des politiques sociales permettant ainsi aux collectivités de répondre à l'obligation légale ABS (l'Analyse des Besoins Sociaux). Edition d'indicateurs par quartier, par population...

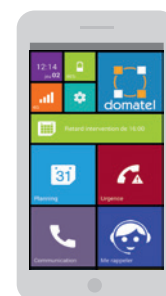


Ex.: visualisation de la répartition des logements sociaux locatifs en Ile de France.



Suivre et tracer les interventions

Notre solution de télégestion Domatel permet aux structures d'aide et de soins à domicile d'optimiser la gestion des interventions, d'améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur et de garantir aux financeurs le suivi des plans d'aide.



La télégestion existe aussi sur mobile.



Mettre en place des interfaces

Nos équipes répondent à vos besoins spécifiques d'interconnexions pour faciliter les échanges entre les partenaires sanitaires, sociaux et/ou médico-sociaux et ainsi simplifier la prise en charge des dossiers de l'utilisateur.

Quelques exemples :

- Instructions et notifications d'aide légale,
- Instructions et suivi des bénéficiaires du RSA,
- Facturation des heures APA,
- Génération des plans d'aide dans le cadre des prises en charge de l'aide à domicile,
- Dématérialisation des titres sociaux...



Externaliser les données métiers

Pour vous permettre de vous concentrer sur vos métiers, nos équipes peuvent prendre en charge : l'infogérance, l'hébergement, les mises à jour, les sauvegardes et la sécurité de vos applications métiers, de votre bureautique et de votre messagerie.

À NOTER

CEV, filiale du Groupe Chèque Déjeuner, est agréé hébergeur de données de santé.

QUAND LE PARCOURS DES AIDES VERSÉES EST CERTIFIÉ, VOS **DISPOSITIFS SONT OPTIMISÉS**.



85 % du volume global d'émission de CESU Social est alloué par les Conseils généraux dans le cadre des aides APA et PCH, 15% par les mutuelles et assurances.*

Les solutions prépayées pour garantir l'effectivité des aides sociales.

Le Groupe Chèque Déjeuner propose aux financeurs de l'action sociale (collectivités et organismes sociaux) des solutions prépayées pour :

Faciliter l'accès aux biens de première nécessité

Chèque de Services apporte une aide financière immédiate aux personnes en leur permettant d'accéder aux biens ou services essentiels à la vie quotidienne : alimentation, hygiène - habillement - culture et action éducative - sports et loisirs - énergie - transport - hébergement.



Faciliter l'accès aux services d'aide à domicile

Chèque Domicile permet de mettre en œuvre les politiques sociales en faveur des ayants droit pour le financement de l'aide à domicile (ménage, repassage, petits travaux...), l'aide aux enfants (crèche, assistante maternelle, soutien scolaire...), l'aide aux personnes âgées, handicapées (versements APA, PCH et toutes aides légales).



Apporter un soutien à la reprise d'activité professionnelle

Au cœur de l'actualité sociale, le Groupe Chèque Déjeuner a lancé, dès la création du RSA, en 2009, le chéquier d'accompagnement au RSA pour apporter une aide financière répondant à des besoins spécifiques : garde d'enfants, transports, remise à niveau en français...



Apporter un soutien aux aidants

Dans la lignée de la loi sur l'adaptation de la société au vieillissement, le Groupe Chèque Déjeuner propose le Chéquier de l'aidant. Il peut comporter tout type de titres prépayés et apporte une aide financière au service du bien-être de l'aidant pour lui permettre de « souffler », de garder une vie professionnelle ou de le soutenir dans ses tâches ménagères.



Moderniser le versement des aides sociales

Personnalisable et sur mesure, la Carte Sociale est un titre de paiement dématérialisé qui vous permet d'attribuer vos aides tout en simplifiant davantage votre gestion et en véhiculant une image moderne de votre collectivité.



QUAND LES OUTILS DE COMMUNICATION SE MODERNISENT, C'EST **L'USAGER QUI EN PROFITE !**



●●●● En moyenne 1 Français sur 4 juge complexe la relation avec l'administration lors des démarches qu'il accomplit.*

Les solutions de communication pour simplifier le parcours de l'utilisateur.

De la prévention jusqu'à la communication des données sociales, en passant par l'instruction, le financement et la prestation, le Groupe Chèque Déjeuner accompagne les acteurs de l'action sociale à chaque étape pour apporter les outils leur permettant d'améliorer la compréhension de l'utilisateur et donc la qualité du service rendu.

i Optimiser l'accueil de l'utilisateur

Nos équipes vous accompagnent dans le cadre des projets de Gestion de la Relation Citoyen (GRC) pour vous apporter les outils nécessaires : interfaces, extranets, tableaux de bord et ainsi maîtriser les délais de réponse proposés à l'utilisateur.



Le Portail agents Solis permet à l'agent d'accueil de la collectivité de disposer d'une vision à 360° du dossier de l'utilisateur.

🔍 Aider à la recherche qualifiée et géolocalisée d'intervenants

Disposant d'outils de géolocalisation, directement intégrés à nos applications, nous vous accompagnons dans la mise en place de services pratiques à proposer à vos usagers.

Les services +

- **Webasma** pour la recherche d'assistantes maternelles agréées par le département.
- **Servadomicile**, application mobile intégrant un annuaire des SAD.

📁 Faciliter les échanges entre les structures, l'utilisateur et ses proches

Grâce aux outils du Groupe Chèque Déjeuner, il est désormais possible de proposer à l'utilisateur un agenda connecté à ceux des différents acteurs de l'action sociale et médico-sociale qui l'entourent, de lui communiquer les documents médicaux, les factures, une messagerie, un cahier de liaison.



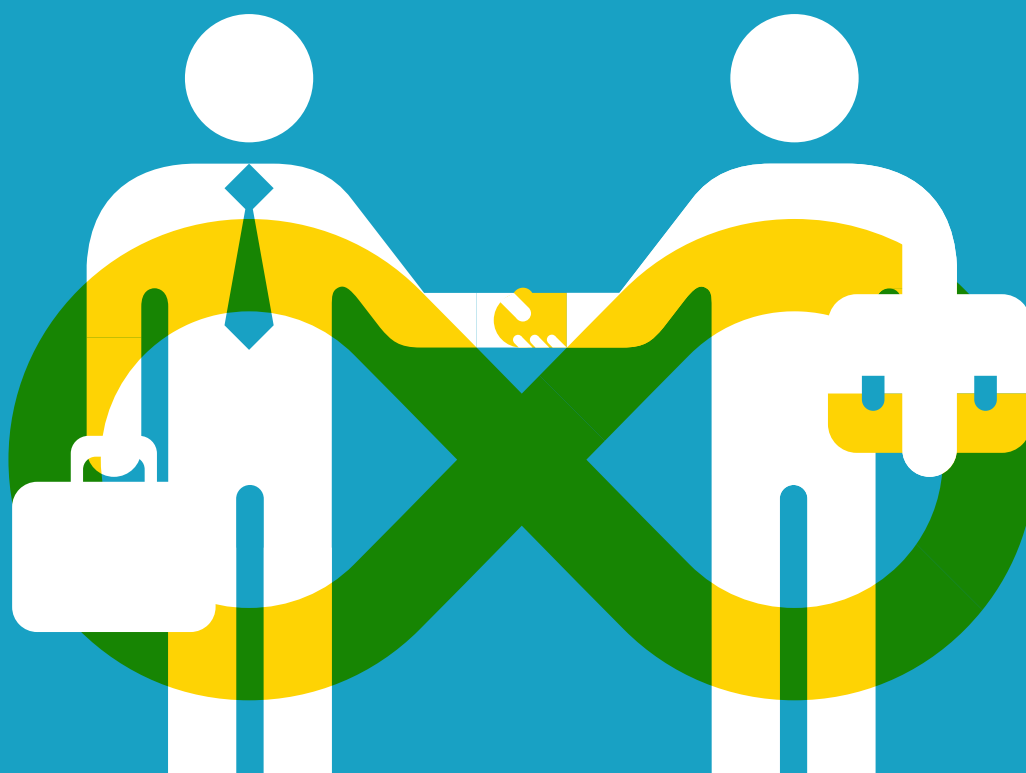
💬 Communiquer la consommation des plans d'aide

Espace unique centralisant les dispositifs Chèque Domicile, Chèque de Services et/ou Domatrel, le Portail Solidarité permet au financeur d'informer, d'échanger et de communiquer sur la consommation des plans d'aide à chaque bénéficiaire et à ses proches.



NOTRE ACCOMPAGNEMENT CONTRIBUE À LA RÉUSSITE DE VOTRE PROJET

Depuis la définition de vos besoins jusqu'à la mise en œuvre du dispositif, notre équipe de conseillers est à vos côtés pour mener à bien votre projet.



99% DES CLIENTS SONT SATISFAITS
DE LA GESTION DE NOS PRESTATIONS.*



Depuis 1998, année de la première certification ISO 9001, le Groupe s'inscrit dans une démarche d'amélioration permanente avec ses clients.

Les 5 étapes clés pour une gestion de projet facilitée.



1

CONCEPTION DU PROJET

Nous échangeons sur la formulation de vos besoins. Après étude de vos contraintes informatiques et des données liées à vos bénéficiaires et à votre territoire, nous vous aidons à formaliser vos attentes en termes de retombées et de besoins pour l'accompagnement de vos équipes...

2

MISE EN PLACE

Nous vous proposons des outils de commandes pour les solutions prépayées, facilitant ainsi la gestion des stocks, des commandes et des remboursements. Dans le cadre de vos projets informatiques, nous vous proposons des sessions d'information, de formation pour accompagner au mieux vos salariés ou agents à la conduite du changement.



3

PILOTAGE ET SUIVI DU DISPOSITIF

Quel que soit le service requis, nous vous proposons des outils de pilotage pour mesurer les retombées de vos actions. Les extranets de télégestion ou de suivi des solutions prépayées permettront ainsi à vos agents ou collaborateurs de disposer d'outils modernes et simples d'utilisation pour optimiser la consolidation de statistiques et de rapports d'activité.

4

VALORISATION DE VOTRE ACTION

Nous vous proposons un plan de communication dédié et la personnalisation de vos supports : couvertures chèquiers, cartes, encarts, sites web, flyers, e-mailings, guides d'accompagnement...



5

ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES ET DU RÉSEAU

Nous vous proposons une plateforme téléphonique dédiée à l'accompagnement et à l'information des utilisateurs, usagers et/ou affiliés.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

UNE DÉMARCHE QUI A DU SENS !



« Tout l'enjeu pour une organisation est de trouver le bon équilibre entre les quatre variables essentielles que sont le profit, les personnes, la proximité avec la société civile et la planète... et ce dans toutes ses décisions, dans toutes ses politiques et dans sa stratégie. »

Catherine CANDELLA,
Directrice de la Responsabilité Sociétale.

NOS ENGAGEMENTS

Les collectivités, entreprises, associations et organismes sociaux sont de plus en plus nombreux à s'engager dans une démarche d'achat responsable, visant à intégrer les critères économiques, sociaux, environnementaux et sociétaux. Depuis notre création en 1964, acteur de l'Économie Sociale et Solidaire, nous nous attachons à démontrer qu'il est possible de réussir économiquement tout en entreprenant différemment. En 2010, l'engagement dans la RSE s'est imposé à nous comme une évidence ; en 2012, nous avons été le 1^{er} acteur de notre marché à être évalué ISO 26 000 sur notre responsabilité sociétale ; en 2013, nous avons créé une Direction RSE, rattachée au Président et en 2014, cette direction intègre le Comité Exécutif du Groupe.

Notre gouvernance

- **Statut coopératif** de Chèque Déjeuner®.
- **Système de gouvernance démocratique** selon le principe de droit de vote égalitaire « **1 homme = 1 voix** ».
- **Signature du Pacte Mondial des Nations Unies.**

Nos responsabilités

ÉCONOMIQUE

- Concertation de nos 100 fournisseurs les plus importants dans le cadre de la co-construction d'une politique d'achat responsable.
- Accélération du passage aux solutions dématérialisées.

ENVIRONNEMENTALE

- Certification PEFC des titres prépayés.
- Intégration de véhicules hybrides dans la flotte automobile.
- Siège social certifié Haute Qualité Environnementale.
- Bilan Carbone® réalisé pour toutes nos sociétés françaises.

SOCIALE

- Convention de partenariat avec l'AGEFIPH.
- Concertation RSE des salariés.
- Challenge RSE.
- Enquête Bien-Être.
- Bilan social individualisé.
- Politique de rémunération globale.

SOCIÉTALE

- Obtention du label OFG (Origine France Garantie) pour promouvoir les circuits courts d'approvisionnement et répondre aux exigences des collectivités.
- Partenaire de Territoires du Commerce Équitable et de l'opération « Je déj', je donne » au profit d'Action contre la Faim.
- La Fondation du Groupe Chèque Déjeuner pour la création d'emploi et l'innovation sociale.
- Signature de la Charte du Mécénat.

Contactez-nous **01 41 85 08 55**

info.collectivites@groupechequedejeuner.com



groupe
chequedejeuner