



Recueil de bonnes pratiques 2022

HANDIRECT RENNES / LORIENT

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site www.produitenbretagne.bzh

Gouvernance responsable

Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

Handirect Bretagne par son statut d'entreprise adaptée est engagée depuis 15 ans dans le développement de l'emploi de personnes en situation de handicap. Elle se veut être une entreprise inclusive et remettre en emploi une population dont le taux de chômage est deux fois plus élevé que la moyenne nationale.

Depuis 2020, Handirect BRETAGNE s'est engagée dans 2 expérimentations en lien avec l'Etat :

1- le CDD Tremplin. Cette nouvelle forme de contrat consiste à recruter des personnes en situation de handicap, à les former sur un métier et les accompagner dans leur projet professionnel vers un emploi au sein d'une entreprise "classique" à l'issue du CDD Tremplin.

2- la création d'une SCIC BREIZH EATT (entreprise adaptée de travail temporaire Up Interim) avec 12 autres entreprises adaptées bretonnes dont plusieurs font partie du réseau Produit en Bretagne. Mission de la SCIC : remettre en emploi par le travail temporaire des personnes en situation de handicap

En 2022, Handirect Bretagne s'est engagée dans la commission RSE de Produit en Bretagne via Laurence Kerveadou, responsable de l'agence du Finistère. Nous souhaitons nous engager dans une démarche de certification en 2023.

Informations des parties prenantes

DREETS et DDETS :

- Rédaction du CPOM (Contrat Pluri-annuel d'Objectifs et de Moyens) et présentation de notre projet d'entreprise pour les 5 années à venir (2021-2025)
- Dialogue de gestion annuel
- Reporting mensuel

CLIENTS : répondre aux besoins de nos clients dans les délais, en offrant un service de qualité. RV bilan/perspectives avec nos principaux clients, attestations annuelles contribution Agefiph / FIPHP

FOURNISSEURS : construire des partenariats respectueux et durables, régler dans les délais, et exprimer clairement nos besoins. RV bilan/perspectives annuels avec nos principaux fournisseurs

COLLABORATEURS : développer les compétences, notamment par la formation, et générer de la satisfaction au travail. Top 5 quotidiens amélioration continue, météo mensuelle par site, réunion annuelle bilan /perspectives dans un cadre de détente

FRANCHISE : Etre acteur et collectif dans le réseau, respecter le contrat de Franchise.

HANDIRECT BRETAGNE : synergies de compétences et synergie de moyens

AIDE A L'EMPLOI, AU RECRUTEMENT ET ACCOMPAGNEMENT: développer les partenariats avec les services publics de l'emploi (Cap emploi, Pole emploi, missions locales...), les structures privées (l'Adapt, Up interim, cabinets recrutements), la médecine du travail, et les structures d'accompagnement spécialisées.

RESEAUX PROFESSIONNELS : Etre acteur dans les réseaux du territoire et de notre secteur d'activité

Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

Participation tous les 2 ans au challenge Produit en Bretagne à destination des salariés

Participation à l'AG Produit en Bretagne

Politique d'achat privilégiant les adhérents Produit en Bretagne (Abaka Conseil pour le recrutement, Cartonnages Gourio, Imprimerie Cloître, Lobodis, Corser, Self Signal...)

Participation à quelques matinales ou visio-conférences organisées par le réseau

Membre de la commission RSE depuis 2022

Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

Sensibilisation / communication

En 2022, Handirect Services a lancé son nouveau site internet, afin de mieux communiquer sur notre palette de services, mais aussi notre statut d'entreprise adaptée.

A l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi de personnes en situation de handicap (SEEPH), les collaborateurs Handirect ont réalisé de courtes vidéos, sur le thème "pour vous, que signifie travailler dans une entreprise adaptée", diffusées sur le site internet et réseaux sociaux.

<https://handirect.com/seeph-2022-que-signifie-pour-vous-travailler-dans-une-entreprise-adaptee-copy>

Sensibilisation de chefs d'entreprises sur le handicap en entreprise (via le réseau APM notamment)

Implication en tant que Responsable programme IMPACT au sein du réseau entreprendre Bretagne, visant à développer les pratiques RSE des Lauréats, membres et attirer des porteurs de projets à Impact

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Handirect Bretagne, par son action en faveur de l'emploi durable de personnes en situation de handicap, contribue à une société plus juste. C'est la raison d'être de l'entreprise.

Au 31/12/2022, Handirect Bretagne compte 40 collaborateurs au sein des 4 agences bretonnes, dont 32 personnes en situation de handicap (80%)

En 2022, nous avons accueilli 15 personnes en CDI, CDD ou intérimaires via Up Interim (Entreprise adaptée de travail Temporaire). Nous avons également organisé 35 PMSMP (période de Mise en Situation Professionnelle) ou stages, pour des demandeurs d'emploi en situation de handicap.

Parité professionnelle homme / femme

Chez Handirect Bretagne, 62% des collaborateurs sont des femmes et 38% des hommes

Emploi des jeunes / emploi des seniors

En tant qu'entreprise adaptée, nous avons naturellement un panel de candidats plutôt de profil Senior. Plus de 1 salarié sur 4 a plus de 50 ans et 14% des nos effectifs ont plus de 55 ans (en ETP).

Nous développons une politique volontariste de recrutements de jeunes, notamment avec un partenariat avec l'Adapt.

Nous accueillons également 2 jeunes apprentis au sein des agences de Languedoc et Brest pour des missions d'assistantat d'agence. C'est une occasion pour nous de faire connaître Handirect et de donner envie aux jeunes de travailler au sein de l'économie sociale et solidaire.

Respect de la vie privée

Accord collectif sur le droit à la déconnexion depuis 2020

Poursuite des engagements RGPD de l'entreprise.

Dans le cadre de nos entretiens professionnels, nous sensibilisons les collaborateurs sur l'ensemble des règles sur le sujet de la vie privée (droit à la déconnexion, CPF etc...)

Conditions et relations de travail

Qualité de vie au travail

L'agence des Côtes d'Armor est maintenant bien installée dans ses nouveaux locaux de Languedoc, offrant une meilleure qualité de vie au travail pour les salariés.

C'est au tour de Rennes de s'agrandir et aménager ses locaux (réduire les nuisances sonores, meilleure isolation des locaux, salle de réunion et espace pause plus spacieux). Projet démarré en 2022, pour se poursuivre en 2023.

Nous adaptons l'ergonomie des postes de travail à l'arrivée de nouveaux collaborateurs : sièges adaptés, tests de souris ergonomiques, repose-pieds, porte-documents...

Intervention d'ergonomes et partenariat avec la médecine du travail

Mise en place d'un grand écran interactif pour animer les réunions de travail sur l'agence de Rennes

Santé et sécurité au travail

Poursuite des partenariats rapprochés avec la médecine du travail.

Formation des salariés

La montée en compétences et en polyvalence de nos équipes est au coeur de notre stratégie. Pour ce faire tout salarié de Handirect Bretagne bénéficie d'au moins 1 formation externe par an. En 2022, nous avons mis l'accent sur l'analyse de la cause, en transversal sur l'ensemble des 4 agences bretonnes. En parallèle nous avons poursuivi les formations "métiers". Notre Plan de formation a représenté un total de 465 heures pour l'ensemble de la Bretagne en 2022.

Développement du capital humain / employabilité

La montée en compétences et la polyvalence, au coeur de notre stratégie, contribue au développement de l'employabilité de nos collaborateurs.

Depuis 2020, Handirect Bretagne s'est doté d'un logiciel de GPEC spécifique pour les entreprises adaptées e-form adapt. Cet outil nous permet de :

- mieux tracer nos entretiens annuels, semi-annuels et professionnels
- mieux répertorier l'ensemble des compétences de notre organisation et d'ajuster notre programme de formation au plus près des besoins

Ce logiciel permet de tracer pour chaque collaborateur, l'ensemble des formations menées tout au long de son parcours au sein d'Handirect, très utile pour les entretiens professionnels.

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

Handirect Bretagne, par son action en faveur de l'emploi durable de personnes en situation de handicap, contribue à une société plus juste.

C'est notre raison d'être que de créer de l'emploi durable sur notre territoire, plus particulièrement pour les personnes en situation de handicap éloignées de l'emploi .

Nous transformons en CDI les contrats de nos collaborateurs dès que la situation économique le permet, contribuant à réunir les conditions pérennes et durables pour rebondir.

En 2022, plus de 35 mises en situation professionnelles avec des personnes en situation de handicap en recherche d'emploi ont été menées chez Handirect Bretagne

Information du personnel / entretiens annuels

Au sein de Handirect Bretagne, nous avons une politique ambitieuse de dialogue avec les équipes. Elle se traduit par de nombreuses actions tout au long de l'année :

- Top 5 quotidien : pépites et cailloux de la veille, définition priorités de la journée, amélioration continue
- Météo mensuelle : partage des météo des collaborateurs et mise en place de groupes de travail sur des sujets d'amélioration continue
- 2 entretiens annuels et semi-annuels (suivi des compétences, des formations, des objectifs et du savoir-être en entreprise)
- 1 entretien professionnel tous les 2 ans
- Communication formalisée des dirigeants pour renforcer le sentiment d'appartenance et informer /rassurer les équipes
- Courriers d'information réguliers des dirigeants
- 1 réunion annuelle bilan-perspectives avec toutes les équipes bretonnes dans une ambiance conviviale

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

- Mise à jour de notre livret d'accueil
- Intégration des nouveaux collaborateurs : présentation de l'entreprise, son histoire, sa stratégie, ses équipes sur la base du livret d'accueil.
- Principe de tutorat pour les accompagner et les former

Préservation de l'environnement

Gestion et optimisation des énergies

Sensibilisation des équipes à l'optimisation de la gestion des énergies (chauffage, électricité, covoiturage quand c'est possible, déplacements en train plutôt qu'en voiture ...)

Gestion et optimisation des matières premières

Etude de la réduction des chutes de papier de nos impressions numériques, notamment lors des découpes.
L'optimisation pourrait atteindre entre 11 tonnes de réduction de chutes de papier sur l'année (au national), sur le périmètre de ce premier chantier, qui sera initié dès 2023.

Démarrage d'une démarche d'achat de matériel informatique reconditionné.

Réduction, tri et recyclage des déchets

L'ensemble des cartons et papiers sont triés et collectés par des organismes de recyclages (La feuille d'érable sur Rennes et Lorient, Association L'Hirondelle à Saint-Brieuc)

Recyclage de nos cartouches d'encre et autres consommables d'impression via l'association Conibi.

En 2022 formation des équipes au tri des papiers pour un meilleur recyclage par la feuille d'érable.

Initiation d'une démarche de réflexion avec nos clients principaux pour la réduction du papier.

Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)

Nous sommes relativement peu exposés à ce type de pollution par notre activité.

Sensibilisation des équipes pour nous déplacer lors de nos déplacements professionnels :

- covoiturage dès que c'est possible,
- privilégier le train à l'usage de la voiture quand c'est possible,
- vélo pour se rendre au travail, ou en transport en commun.

Prévention et protection contre les atteintes à l'environnement naturel et à la biodiversité

Depuis 2020, arrêt de l'utilisation d'herbicides dans le traitement des espaces verts de notre copropriété de Rennes et mise en place de solutions de remplacement naturelles (paillage, etc.)

Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Renforcement des déplacements en vélo pour les dirigeants et les collaborateurs volontaires

Co-voiturage dès que c'est possible

Privilégier le train à la voiture à chaque fois que c'est possible

Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs

Politique de respect des fournisseurs

Construire des relations durables et respectueuses avec nos fournisseurs :

- Privilégier quand c'est possible les fournisseurs locaux
- Respect des délais de paiement
- Rencontre annuelle de nos principaux fournisseurs pour bilan-perspectives

Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact

En 2022 pas de situation /action contraire aux 10 principes du Global Compact

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

Handirect Bretagne est certifiée ISO 9001 sur ses 4 agences, validant officiellement la politique qualité mise en place.
Cette politique qualité a un double objectif de satisfaction client et de développement de l'autonomie des collaborateurs.
Elle nous permet aussi de favoriser l'amélioration continue de nos pratiques à tous les niveaux de l'entreprise.
En terme d'écoute client, à l'issue de chaque opération un questionnaire de satisfaction est envoyé au client.

Nous menons également tous les ans des rendez vous bilan/perspectives avec nos clients principaux pour connaître leur satisfaction, mettre en place des actions correctives et envisager d'autres projets avec eux.

Sécurité, santé des clients et consommateurs

Chez Handirect, nous manipulons beaucoup de bases de données confiées par nos clients. Protéger ces données et surtout les éliminer de nos systèmes après utilisation permet de garantir cette sécurité, conformément à nos engagements RGPD

Nous avons à coeur de sécuriser toujours plus nos systèmes d'information, et avons à ce titre réalisé un audit de sécurité informatique fin 2021.

Mise en place une politique renforcée de sécurité informatique en 2022 (gestion des mots de passe, renforcement des règles de filtrage, etc...)

Développement local et intérêt général

Achats locaux en Bretagne

Privilégier nos achats sur la région est une priorité quand c'est possible

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

- De par notre vocation d'entreprise adaptée, nous avons un engagement sociétal fort de mise en emploi durable de personnes en situation de handicap
- Prise de participation au sein de la SCIC Breizh EATT visant à développer l'emploi en travail temporaire de personnes en situation de handicap sur le territoire breton
- Forte participation au sein de réseaux économiques bretons (Produit en Bretagne, Réseau Entreprendre, CJD, APM, Germe, Agora)
- Mise en place du programme IMPACT+ au sein du réseau Entreprendre visant à développer l'accompagnement de nouvelles formes d'entreprises à mission et d'accueillir les membres et lauréats à la RSE
- Soutien financier annuel d'une ou plusieurs associations proposées et choisies par les salariés après un vote.
- Partenariat avec l'association Hirondelle à St Brieuc sur la récupération du papier
- Soutien de la fondation de l'université de Rennes 1 pour rapprocher le monde universitaire du monde de l'entreprise

Actions en faveur de la culture et la langue bretonne

Soutien Financier du festival Art Rock de St Brieuc

Savoir faire / Certifications

Education et formation sur le territoire

Accueil de 2 jeunes alternants au sein des agences Handirect de Brest et Languedoc en 2022

Savoir faire / innovation

- Lancement d'un nouveau service de dématérialisation HANDEMAT
- Développement d'une "usine agile" pour accompagner la forte croissance de notre partenaire Familéo, start up malouine, avec maintenant 8 agences Handirect du réseau national intégrées dans la démarche
- Développement de nouveaux savoir-faire sur la numérisation, l'archivage, mais également le testing de logiciels.

Certifications qualité / environnementales

Les agences de Rennes et Lorient sont certifiées ISO 9001 depuis 2017, et celles de Brest et Languedoc depuis 2020. Toutes les agences bretonnes sont fortement engagées dans la démarche d'amélioration continue, visant d'une part à augmenter la satisfaction clients, et d'autre part à développer toujours plus l'autonomie des collaborateurs

En 2022 audit de surveillance Iso 9001 sans non conformité.

Certifications RSE / Bretagne 26000

Handirect Bretagne a intégré la commission RSE de produit en Bretagne en 2022, avec la responsable de l'agence de Brest. Nous souhaitons clairement nous engager dans ce processus et intégrer à terme une promotion.