



# Rapport de progrès 2021

## FYM ACTION

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 rapport de progrès 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 rapport de progrès le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site [www.produitenbretagne.bzh](http://www.produitenbretagne.bzh)

## GOUVERNANCE RESPONSABLE

### Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

La politique RSE de la Société FYM ACTION repose sur les principes RSE du Groupe Pénélope dont elle est filiale à 100%.

Depuis de nombreuses années, le Groupe Pénélope et ses filiales véhiculent à travers leur stratégie, leur management, leur culture et leurs process opérationnels des valeurs de respect, d'équité, d'engagement dans le développement de ses collaborateurs et d'innovation.

Ces valeurs portent le développement de l'entreprise et des hommes et des femmes qui la composent.

Le Groupe Pénélope est adhérent depuis 2015 au Pacte Mondial des Nations Unies. Le Groupe soutient donc les dix principes du Global Compact dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Le Groupe Pénélope est signataire de la Charte Diversité depuis 2006.

Portée par ces engagements Groupe, la Direction Générale de notre entreprise FYM ACTION a décidé de définir et monter en compétences sa propre politique RSE : des engagements et actions sur-mesure et spécifiquement adaptés à notre activité de force de vente supplétives.

Un groupe projet a été constitué au sein des services RH, Achats et Environnement de travail. Il est piloté par la Direction des Ressources Humaines qui a suivi de septembre à novembre 2021 le Parcours Transitions Performances et RSE dispensée par l'Eclozr et la marque Bretagne.

Cette formation a permis de comprendre les enjeux RSE et devenir acteur de la démarche au sein de l'entreprise FYM ACTION, de s'outiller en tant qu'acteur du changement et être en mesure d'animer un collectif, de désigner une stratégie personnalisée RSE au service de la transversalité, en co-construisant un projet d'entreprise, de comprendre les normes, labels et certifications en vigueur pour en avoir une vision opérationnelle et piloter et mesurer l'efficacité des actions menées, et de se créer un réseau de pairs pour solidifier son action.

### Informations des parties prenantes

Cette démarche responsable, portée par le Président du Groupe, le Directeur Général de FYM ACTION, le Comité de Direction et l'ensemble des Managers, s'inscrit dans nos méthodes de travail, en impliquant quotidiennement l'ensemble des parties prenantes.

Chaque année, le Groupe communique sur les progrès et actions mises en oeuvre pour améliorer constamment l'intégration du Global Compact et de ses principes à la stratégie, à la culture et aux opérations journalières de l'entreprise. Ces informations sont partagées avec l'ensemble des parties prenantes (CODIR, CSE, collaborateurs) par le biais de nos outils de communication habituels.

La Société FYM ACTION actualise chaque année son rapport ECOVADIS, accessible à l'ensemble de ses donneurs d'ordres et clients. Pour 2021, FYM ACTION a obtenu la médaille d'argent (médaille de bronze en 2020).

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

L'entreprise FYM ACTION est engagée depuis 2017 au sein de Produit en Bretagne.

Elle participe à tous les événements (rencontres départementales, les matinales, Trophée Produit en Bretagne ...) et Assemblées Générales.

## ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA DIVERSITE / DROITS DES PERSONNES

## **Sensibilisation / communication**

Notre engagement en faveur de la diversité et des droits des personnels fait partie des principes fondateurs de notre entreprise FYM ACTION.

Il nous conduit notamment à respecter et défendre les principes de la Charte Diversité signée par le Groupe en 2006.

Un code d'éthique et de bonne conduite est remis à chaque nouveau collaborateur, qui rappelle les principes appliqués et suivis par l'Entreprise et confirme l'importance du respect de l'individu, de l'égalité de traitement et de l'exclusion de toute forme de discrimination dans l'Entreprise.

FYM ACTION promeut la protection des droits humains fondamentaux.

L'entreprise FYM ACTION développe une stratégie des relations sociales où la dimension humaine conserve une place prépondérante.

Elle s'engage ainsi à :

- favoriser l'accès à l'emploi et être un tremplin pour entrer dans la vie professionnelle, en permettant à des jeunes et des demandeurs d'emploi d'accéder au marché du travail ou de se reconvertir dans nos métiers de forces de vente supplétives.

- à conduire une politique de recrutement volontariste en s'interdisant toute discrimination, en assurant l'égalité des chances à chaque candidat quels que soient sa couleur, sa taille, son âge, ses origines, ses handicaps et sa religion.

Nos recruteurs sont formés à la lutte contre la discrimination à l'embauche.

Un plan d'actions en faveur de l'emploi et de l'insertion des collaborateurs en situation de handicap est actualisé chaque année.

- à valoriser le capital humain par la formation et la fidélisation de nos collaborateurs.

L'Entreprise FYM ACTION considère la formation comme une étape fondamentale du bien être de ses collaborateurs et de la réussite de ses prestations.

Chaque nouveau salarié bénéficie d'un parcours d'intégration.

Tout au long de leur parcours professionnel, nous proposons à nos collaborateurs des formations leur permettant de mieux appréhender leur métier et de développer leurs compétences afin de pouvoir évoluer au sein de l'Entreprise.

La fidélisation s'inscrit dans notre culture d'entreprise. Nous permettons à nos collaborateurs de vivre une expérience enrichissante au cours de laquelle nous les aidons à construire un avenir professionnel.

L'entreprise FYM ACTION garantit à ses collaborateurs un emploi pérenne. Les contrats à durée indéterminée représentent plus de 72% de l'ensemble des contrats de travail.

Tout au long de leur parcours, nous reconnaissons les qualités de nos collaborateurs et favorisons leur évolution par des promotions régulières. La mobilité interne fait partie intégrante de notre politique de recrutement.

Chaque année, nous mesurons l'épanouissement de nos collaborateurs dans le cadre d'une enquête annuelle. En septembre 2021, 82% de nos collaborateurs estiment être pleinement épanouis dans l'entreprise.

## **Accueil / intégration des personnes en situation de handicap**

Chaque année, un plan d'actions en faveur des collaborateurs en situation de handicap est réalisé, actualisé et présenté aux instances représentatives du personnel présentes dans l'Entreprise.

Notre référent Handicap est l'interlocuteur privilégié pour les salariés et leurs managers sur les questions du handicap dans l'Entreprise. Il accompagne les collaborateurs dans leurs démarches RQTH et leur maintien dans l'emploi.

L'Entreprise promeut une réelle culture de l'intégration en mobilisant l'ensemble du personnel et en luttant contre les stéréotypes et toute forme de discrimination grâce à des campagnes régulières de communication.

Avec le concours de l'Agefiph et de la CARSAT, des interventions d'ergothérapeutes sont organisées dans l'Entreprise pour assurer l'adaptation des postes de travail et aménagements spécifiques aux travailleurs en situation de handicap.

L'entreprise participe également chaque année à de nombreux événements sur le handicap : Semaine Européenne de l'Emploi des Personnes Handicapées, Forum HelloHandicap, Activateur de Progrès, DuoDay ...

En 2021, nous avons poursuivi notre politique volontariste en matière d'embauche de travailleurs en situation de handicap. 4 collaborateurs en situation de handicap étaient présents dans l'Entreprise (vs 3 en 2020), soit 3.45% de l'effectif (vs 2.26% en 2020). L'objectif pour l'année 2022 est d'atteindre le quota légal des 6%.

L'entreprise développe en parallèle des partenariats avec le milieu protégé depuis de nombreuses années (bien-être, entretien des espaces verts, saisie de factures...).

Enfin, l'Entreprise met en oeuvre plusieurs mesures de compensations à destination de nos salariés en situation de handicap (bénéficie de 4 journées d'absences indemnisées destinées aux rendez vous médicaux et 2 jours d'absences indemnisées pour l'accompagnement d'un enfant en situation de handicap).

## Parité professionnelle homme / femme

En 2021, l'effectif de FYM ACTION représente 32% de femmes et 68% d'hommes.

Dans le cadre de notre plan d'égalité professionnelle que nous avons mis en place le 7 octobre 2021 avec nos IRP, nous nous sommes engagés à augmenter l'embauche des femmes dans les métiers à forte présence masculine (liée à l'activité itinérante des commerciaux) et à continuer de faciliter la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée. L'objectif pour 2021 est d'augmenter la part de femmes dans l'entreprise de 10%.

57% de femmes occupent des postes de direction (CODIR) dans l'Entreprise.

A poste et activité équivalents, il n'y a aucun écart de rémunération entre hommes et femmes dans l'entreprise.

Notre politique RH en faveur de l'égalité Homme/Femme est affichée dans les textes des appels à candidatures, avec une absence totale de discrimination à l'embauche et dans l'évolution de la carrière du collaborateur au regard de son sexe.

Un entretien de retour et d'accompagnement individuel lors du retour de congé lié à la parentalité a été institutionnalisé.

Des référents pour la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes sont présent dans l'Entreprise.

En 2020, l'index égalité professionnelle de l'entreprise était de 35/100.

Grâce aux mesures correctives mises en place tout au long de l'année 2021, une projection de cet index à 72/100 est attendue pour 2021.

## Emploi des jeunes / emploi des seniors

Notre Entreprise est signataire d'un accord sur les contrats de génération pour maintenir l'emploi des seniors et favoriser l'embauche des jeunes.

En 2020, 19% de l'effectif a plus de 45 ans et 22% a moins de 25 ans.

En 2021, l'Entreprise a embauché davantage de jeunes, dans le cadre de son école de vente - Top Selling Academy. 27 apprentis de moins de 30 ans ont été engagés.

## Respect de la vie privée

A l'embauche, chaque collaborateur se voit remettre un exemplaire de notre Code d'Ethique et de Bonne Conduite et de notre Charte Informatique, qui édictent les règles de protection de la vie privée dans l'Entreprise.

Dans le cadre de notre politique RGPD, un accès aux informations confidentielles et personnelles est possible auprès du Délégué à la Protection des Données du Groupe Pénélope.

Le 17 Décembre 2021, une charte sur le droit à la déconnexion a été instituée dans l'entreprise pour garantir la conciliation entre la sphère personnelle et la sphère professionnelle.

L'entreprise s'est également engagée à ne pas fixer de réunions de travail avant 9H et après 18H.

## CONDITIONS ET RELATIONS DE TRAVAIL

### Qualité de vie au travail

Le Groupe Pénélope est signataire d'accords sur la qualité de vie au travail et la lutte contre le stress dans l'Entreprise.

L'Entreprise FYM ACTION respecte et suit les principes édictés dans ces accords.

Une chargée de développement RH est en charge du pilotage des actions liées à la qualité de vie au travail.

Au cours de l'année 2021, de nombreuses actions QVT ont été réalisées :

- organisation d'ateliers bien-être mensuels avec l'intervention d'un masseur sur site à destination de l'ensemble de nos collaborateurs,
- développement de notre réseau social interne qui permet à l'ensemble de nos collaborateurs d'être informés de l'actualité business, RH et sociales dans l'Entreprise et d'interagir entre-eux.

Des séminaires d'entreprise et des animations sont organisés chaque année pour nos collaborateurs.

Le télétravail a été déployé au sein de l'entreprise. En 2021, 25 collaborateurs (notamment en encadrement force de vente et fonctions support) ont été placés en télétravail (soit 15,52% de l'effectif inscrit). Une charte sur le télétravail est en cours de rédaction pour l'année 2022.

Une charte sur la déconnexion a été instituée en décembre 2021.

L'Entreprise FYM ACTION est signataire depuis 2006 d'un accord d'entreprise relatif à la modulation du temps de travail et RTT.

Des actions de sensibilisation (sécurité routière, tabagisme, nutrition, travail sur écran ...) sont régulièrement déployées auprès de nos

collaborateurs, via notre réseau social interne.

Une étude sur la mise en place d'une plateforme destinée à améliorer le bien-être de nos collaborateurs (type Moodwork) et d'un programme de développement personnel (savoir gérer son stress, réguler l'hyper-investissement, développer son assertivité ...) est en cours.

### **Santé et sécurité au travail**

Une évaluation des risques est réalisée et actualisée chaque année avec les instances représentatives du personnel existantes dans l'Entreprise.

Le Document Unique est communiqué à l'ensemble de nos collaborateurs, sur le réseau social interne.

Un protocole sanitaire est en place et des référents hygiène et sécurité s'assurent de sa bonne application notamment auprès des collaborateurs itinérants. Un kit sanitaire est remis à chaque collaborateur.

Des SST sont présents dans l'Entreprise. Ils sont régulièrement formés.

Des collaborateurs sont formés et recyclés en habilitation électrique.

Le code d'éthique et de bonne conduite remis à chaque collaborateur édicte les règles applicables en matière de santé et sécurité dans l'Entreprise.

Les indicateurs de taux de gravité et taux de fréquence des accidents du travail dans l'Entreprise sont présentés chaque année aux membres du CSE :

Pour l'année 2021, taux gravité : 0,63 - taux fréquence : 19,36

### **Formation des salariés**

Chaque année, un plan de développement des compétences est établi et présenté au CSE, mettant en avant et en priorité les actions de formations pour développer les compétences et maintenir les acquis de nos collaborateurs.

Notre responsable formation assure les formations de nos commerciaux et managers.

En 2021, malgré la crise sanitaire, un budget de 64.983 euros (vs 23.243€ en 2020) a été alloué à la formation continue de nos collaborateurs pour une masse salariale totale de 3.180.611€, soit 2,04% (pour une moyenne nationale de 0,36%).

En 2021, le nombre d'heures moyen de formation est de 15.33H par employé formé.

Une école de vente, Top Selling Academy, a été créée en février 2021 aux fins de former 27 jeunes (apprentissage) et 15 demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle (POEC) au diplôme de Négociateur technico-commercial (Titre professionnel RNCP n°34079 - 10/06/ 2024) équivalent BAC+2 (niveau 3).

L'investissement total dédié à la formation professionnelle et continue pour l'année 2021 s'élève à 228.183€

### **Développement du capital humain / employabilité**

Depuis de nombreuses années, nous privilégions la promotion, la mobilité interne au sein de l'Entreprise et la transversalité des métiers.

Toutes nos offres d'emploi sont proposées à la mobilité interne sur notre réseau social d'entreprise.

Notre management intermédiaire est principalement issu du terrain et nous privilégions les passerelles entre les différents métiers de l'entreprise.

### **Lutte contre le travail précaire sur le territoire**

En 2021, 65% de nos collaborateurs sont engagés en CDI et 100% de nos collaborateurs sont engagés à temps plein.

Notre entreprise FYM ACTION collabore avec tous les organismes de réinsertion sociale et réorientation professionnelle pour l'insertion des publics en difficulté, jeunes et adultes : missions locales, maisons de l'emploi, AFPA et CLPS.

En Avril 2021, 15 demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle ont intégré notre école de vente, Top Selling Academy, pour suivre la formation de spécialiste Business Developer (Négociateur Technico-commercial).

### **Information du personnel / entretiens annuels**

Chaque année, nos collaborateurs engagés en CDI sont évalués en entretien avec leur responsable.

Une matrice de compétences est remplie pour évaluer la montée en compétences du collaborateur.

Tous les deux ans, un entretien professionnel est réalisé avec chaque collaborateur.

Les besoins de formation sont recensés au cours de ces entretiens et inscrits dans le plan de développement des compétences.

Notre réseau social interne, Steeple, permet à l'ensemble des collaborateurs d'être informés de l'actualité business et sociale dans l'Entreprise.

Les compte-rendus des réunions mensuelles avec le CSE sont diffusés sur le réseau social interne.

### **Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs**

Chaque nouveau collaborateur est accueilli le jour de son arrivée par son manager, qui lui présente le programme de la journée d'accueil. Il lui présente l'équipe dans laquelle il va travailler ainsi que les règles d'organisation applicables. Un point complet de la mission et de ses tâches lui sont également rappelées.

Un welcome-pack lui est ensuite remis (goodies : sac totebag - carnet de notes et stylo) avec les informations obligatoires (livret d'accueil - charte de bonne conduite - règlement intérieur).

Le nouveau collaborateur est ensuite reçu par la responsable de l'administration du personnel qui lui remet son contrat de travail pour signature et les documents afférents (mutuelle, prévoyance, ...), ainsi que le kit sanitaire avec les protocoles à respecter.

Il visite ensuite les locaux de l'entreprise (plateaux, bureaux supports, espaces de vie collective).

Une visite virtuelle des autres sites et services de l'entreprise est également organisée avec un mot de bienvenue de l'équipe de direction.

Une présentation de l'outil Steeple, réseau social interne, lui est enfin réservée avec la procédure d'inscription.

Un point de situation et d'évolution est régulièrement réalisé avec son responsable tout au long de l'année.

## **PRESERVATION DE L'ENVIRONNEMENT**

### **Gestion et optimisation des énergies**

L'entreprise FYM ACTION suit les principes, règles et objectifs édités dans la Charte RSE du Groupe Pénélope et tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Les indicateurs liés à la gestion et l'optimisation des énergies sont publiés chaque année dans le COP du Groupe.

Au sein de l'Entreprise FYM ACTION, les actions mises en place sont :

- généralisation des ampoules LED sur tout le site du siège,
- sensibilisation aux économies d'énergie et gestes éco-responsables,
- mise en place de référent pour la fermeture du site avec contrôle de l'extinction des lumières dans les bâtiments du siège.

Une étude sur une flotte de véhicules Eco2 est en cours pour 2022.

Un poste de responsable des moyens généraux et environnements de travail a été créé en 2021 pour s'occuper notamment des questions liées à la gestion et l'optimisation des énergies dans l'Entreprise.

L'objectif 2022 est de réduire la consommation d'énergie de 10%.

### **Gestion et optimisation de l'eau**

L'entreprise FYM ACTION suit les principes, règles et objectifs édités dans la Charte RSE du Groupe Pénélope et tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Les indicateurs liés à la gestion et l'optimisation de l'eau sont publiés chaque année dans le COP du Groupe.

Un poste de responsable des moyens généraux et environnements de travail a été créé en 2021 pour s'occuper notamment des questions liées à la gestion et l'optimisation de l'eau dans l'Entreprise.

### **Réduction, tri et recyclage des déchets**

L'entreprise FYM ACTION suit les principes, règles et objectifs édités dans la Charte RSE du Groupe Pénélope et tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Les indicateurs liés à la réduction, le tri et le recyclage des déchets sont publiés chaque année dans le COP du Groupe.

Au sein de l'Entreprise FYM ACTION, les actions mises en place au siège de l'entreprise sont :

- tri et gestion des déchets et consommables usagés,
- interdiction des gobelets,

- collecte des papiers (partenariat avec La Feuille d'Erable),
- recyclage des cartouches d'encre et matériels informatiques,
- campagnes de sensibilisation des salariés aux gestes eco-responsables.

Une étude sur le recyclage des masques est en cours pour 2022.

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

L'entreprise FYM ACTION suit les principes, règles et objectifs édités dans la Charte RSE du Groupe Pénélope et tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Les indicateurs liés à la prévention et la protection contre les atteintes à l'environnement naturel sont publiés chaque année dans le COP du Groupe.

Au sein de l'Entreprise FYM ACTION, les actions mises en place sont :

- sensibilisation de nos clients au "full web" (zéro papier)
- digitalisation des outils de communication et d'échanges
- réduction du nombre de serveurs,
- utilisation de produits d'entretiens éco-labellisés.

Une étude sur une flotte de véhicules Eco2 est en cours pour 2022.

Une étude sur l'installation d'une borne électrique sur le site du siège est en cours.

Un poste de responsable des moyens généraux et environnements de travail a été créé en 2021 pour s'occuper notamment des questions liées à la prévention et la protection contre les atteintes à l'environnement naturel dans l'Entreprise.

### **Gestion et optimisation des déplacements professionnels**

L'entreprise FYM ACTION suit les principes, règles et objectifs édités dans la Charte RSE du Groupe Pénélope et tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Les indicateurs liés à la gestion et l'optimisation des déplacements professionnels ont publiés chaque année dans le COP du Groupe.

Au sein de l'Entreprise FYM ACTION, les actions mises en place sont :

- généralisation des réunions en visioconférence
- développement du co-voiturage.

Une étude sur le déploiement de la géolocalisation est en cours pour 2022, pour optimiser les déplacements professionnels et limiter les frais de carburant.

Un poste de responsable des moyens généraux et environnements de travail a été créé en 2021 pour s'occuper notamment des questions liées à la gestion et l'optimisation des déplacements professionnels dans l'Entreprise.

## **BONNES PRATIQUES DES AFFAIRES / RESPONSABILITES DES FOURNISSEURS**

### **Politique de respect des fournisseurs**

Par l'adhésion du Groupe Pénélope au Pacte des Nations Unies, notre Entreprise FYM ACTION adhère aux principes de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies, aux Conventions de l'Organisation Internationale du Travail et aux principes directeurs de l'OCDE à l'intention des sociétés multinationales.

Un code d'éthique et de bonne conduite a été formalisé et édicte les règles et politiques en cohérence avec les principes directeurs en question suivies par l'entreprise dans ses relations avec ses fournisseurs :

- situation de conflits d'intérêts,
- délits d'initiés et interdiction d'exploitation des informations confidentielles,
- obligation de confidentialité,
- corruption et paiements illicites,
- prévention du blanchiment d'argent,
- réputation,
- concurrence.

L'entreprise FYM ACTION n'établit ni ne poursuit de relations d'affaires avec des fournisseurs qui refusent de respecter les principes de son Code d'éthique.

Les fournisseurs jouent un rôle fondamental dans l'amélioration de la compétitivité structurelle globale de l'Entreprise FYM ACTION.

Afin d'assurer de manière constante le degré maximum de satisfaction du client, FYM ACTION sélectionne ses fournisseurs selon des méthodes appropriées et objectives qui prennent en considération non seulement la qualité, l'innovation, les coûts et les services offerts, mais aussi la performance sociale et environnementale et les valeurs énoncées dans son Code d'éthique.

Tous les dirigeants de FYM ACTION et ses salariés sont invités à instaurer et à maintenir avec les fournisseurs des relations stables, transparentes et de coopération.

### **Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact**

La Directrice Qualité de l'Entreprise FYM ACTION a été récemment nommée Directrice des achats.

Elle est inscrite à une formation en 2022 portant notamment sur les achats responsables.

Une procédure de vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact, auxquels adhère l'entreprise FYM ACTION par l'intermédiaire du Groupe Pénélope, doit alors être mise en place pour le début de l'année 2022.

## **INTERETS DES CLIENTS ET CONSOMMATEURS**

### **Politique qualité / écoute clients**

Notre entreprise FYM ACTION est la 1ère entreprise nationale de forces de vente supplétives à avoir été certifiée ISO 9001 en juillet 2021.

Une enquête de satisfaction clients est réalisée une fois par an.

Lors de la dernière enquête réalisée en octobre 2021, plus de 90% de nos clients se sont dits satisfaits.

Par l'adhésion du Groupe Pénélope au Pacte des Nations Unies, notre Entreprise FYMACTION adhère aux principes de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies, aux Conventions de l'Organisation Internationale du Travail et aux principes directeurs de l'OCDE à l'intention des sociétés multinationales.

Un code d'éthique et de bonne conduite a été formalisé et édicte les règles et politiques en cohérence avec les principes directeurs en question suivies par l'entreprise dans ses relations avec ses clients :

- situation de conflits d'intérêts,
- délits d'initiés et interdiction d'exploitation des informations confidentielles,
- obligation de confidentialité,
- corruption et paiements illicites,
- prévention du blanchiment d'argent,
- réputation,
- concurrence.

L'entreprise FYM ACTION n'établit ni ne poursuit de relations d'affaires avec des clients qui refusent de respecter les principes de son Code d'éthique.

FYM ACTION poursuit l'objectif de satisfaire pleinement les attentes du client final.

Tous les dirigeants et les salariés de FYM ACTION sont tenus d'agir de manière à dépasser les attentes des clients et à améliorer en permanence la qualité des services rendus par l'entreprise.

Pour FYM ACTION, il est fondamental que ses clients soient traités de manière correcte et honnête. Il exige par conséquent de ses dirigeants, de ses salariés et des autres destinataires du Code d'éthique que chaque relation et contact avec la clientèle soit marqué par l'honnêteté, la correction professionnelle et la transparence.

Les salariés doivent suivre les procédures internes de leurs sociétés respectives destinées à atteindre cet objectif au travers du développement et du maintien de relations bénéfiques et durables avec les clients, en leur offrant sécurité, assistance, qualité et valeur, soutenus par l'innovation permanente.

Dans leurs relations avec les clients, FYM ACTION doit éviter des discriminations injustes dans ses négociations avec ceux-ci et ne doit pas faire un usage abusif de son pouvoir de négociation au détriment d'un client.

## **DEVELOPPEMENT LOCAL ET INTERET GENERAL**

### **Achats locaux en Bretagne**

Notre Entreprise FYM ACTION privilégie dans la mesure du possible les fournisseurs et prestataires locaux, les TPE/PME et les circuits courts.

Un contrat pour l'entretien des locaux de son siège a été conclu avec une PME privée lorientaise. L'entretien des espaces verts est assuré par un ESAT local.

Les matériels et produits de signalétique sur le site sont produits par une PME privée morbihannaise.

En 2021, la sous-traitance de la saisie de factures a été confiée à un atelier protégé local.

## **SAVOIR FAIRE / CERTIFICATIONS**

### **Education et formation sur le territoire**

Notre entreprise FYM ACTION a créé une école de vente, Top Selling Academy, en février 2021 aux fins de former des jeunes (via l'apprentissage) et des demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle (via un programme POEC avec Pôle Emploi) au diplôme de Technicien technico-commercial (Titre professionnel RNCP n°34079 - 10/O6/ 2024) équivalent BAC+2 (niveau 3).

Le parcours de formation de cette école de vente est dispensé par l'organisme de formation EVOCIME de Lorient.

L'ambition de notre entreprise est de créer dans les deux années à venir son propre organisme de formation.

### **Certifications qualité / environnementales**

L'entreprise FYM ACTION est la première entreprise nationale en forces de vente supplétives à avoir été certifiée ISO 9001 en juillet 2021.

### **Certifications RSE / Bretagne 26000**

Une démarche RSE est engagée dans l'Entreprise FYM ACTION.

La Directrice des Ressources Humaines a suivi le Parcours Transitions Performances et RSE dispensée par l'Eclozr et la marque Bretagne de septembre à décembre 2021. Cette formation a permis de comprendre les enjeux RSE et devenir acteur de la démarche au sein de l'entreprise FYM ACTION, de s'outiller en tant qu'acteur du changement et être en mesure d'animer un collectif, de désigner une stratégie personnalisée RSE au service de la transversalité, en co-construisant un projet d'entreprise, de comprendre les normes, labels et certifications en vigueur pour en avoir une vision opérationnelle et piloter et mesurer l'efficacité des actions menées, et de se créer un réseau de pairs pour solidifier son action.

L'ambition d'une certification ISO 26000 est posée pour 2022/2023.