



# Recueil de bonnes pratiques 2021

## BELLECOUR ASSURANCES

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](http://www.produitenbretagne.bzh)

### Gouvernance responsable

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

« Chez Bellecour Assurances, la RSE est un état d'esprit et un mode de management incarné dans tous les engagements et les actes de l'entreprise, mais aussi par l'amélioration des conditions et du bien-être au travail pour les salariés. Nous sommes convaincus que la RSE est un solide levier de performance et de résilience. En 8 ans, la croissance du cabinet Bellecour Assurances a été soutenue mais maîtrisée dans un environnement marqué par l'engagement conjoint de la direction et des équipes pour assurer le maintien de la performance dans un environnement de travail équilibré. Une source d'inspiration, d'espoir et de fierté pour tous les collaborateurs. »

#### Informations des parties prenantes

Le cabinet Bellecour a mis en place un livret d'accueil pour les nouveaux salariés.  
Le cabinet a également mis en place un rapport d'étonnement afin que chaque intégration apporte au sein de l'équipe des idées, des observations pour poursuivre l'amélioration continue dans l'accueil des nouveaux salariés et les méthodes utilisées

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

Nous participons régulièrement aux rencontres de la délégation Ille et Vilaine organisée par notre délégué départemental.  
Nous favorisons le réseau Produit en Bretagne pour nos achats de matières, nos services, nos cadeaux clients de fin d'année  
Nous échangeons nos bonnes pratiques avec certains autres membres de produits en Bretagne qui peuvent même parfois être nos clients.

### Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

#### Sensibilisation / communication

Le cabinet Bellecour a mis en place par un cabinet extérieur une communication sur les réseaux plus régulière et a lancé en juillet 2021 sa première Newsletter qui est publiée tous les trimestres. Nos clients, prospects, partenaires apprécient de recevoir de l'actualité régulièrement, qui vient compléter nos visites.

Au regard de la stratégie de développement du cabinet, nous avons identifié la nécessité de mettre en place un partenariat pour construire notre communication externe mais aussi valoriser les talents, les compétences dont nos clients bénéficient au quotidien.

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

Nos bureaux sont adaptés pour accueillir des personnes en situation de Handicap moteur :

- Accès par ascenseur
- Parking avec 2 places aux abords immédiat du bâtiment
- Porte d'entrée prévue pour un passage en fauteuil
- Aménagements intérieurs prévus pour recevoir un handicapé moteur (toilettes aménagées, couloirs, espace de travail)

#### Parité professionnelle homme / femme

Le cabinet Bellecour à sa tête deux associés : un homme et une femme, ce qui est très atypique dans ce secteur d'activité. Les femmes sont de plus en plus nombreuses dans ce secteur mais accède très difficilement à des postes dans les instances dirigeantes.

Le cabinet en pleine phase de croissance reçoit indifféremment des femmes et des hommes mais le nombre de candidats femme est d'environ 90%.

En parallèle, la fédération française de l'assurance (FFA) et les syndicats ont signé en octobre 2020 un accord de branche. Toutes les entreprises du secteur devront se conformer à ce nouvel accord.

Il porte sur quatre thèmes principaux :

- lutte contre les discriminations,
- égalité de rémunération réelle entre hommes et femmes,
- lutte « contre le harcèlement sexuel,
- les agissements et les violences sexistes au travail »

Le cabinet met déjà en œuvre au quotidien ses pratiques

### **Emploi des jeunes / emploi des seniors**

la fédération française de l'assurance (FFA) et les syndicats ont signé en octobre 2020 un accord de branche et notamment sur l'adoption d'une politique inclusive en faveur des « publics spécifiques » (jeunes de moins de 30 ans, seniors, travailleurs handicapés).. le cabinet Bellecour favorise l'emploi des jeunes par des actions concrètes :

- Contrat d'apprentissage au sein du service gestion des contrats
- Intervention auprès du Bts Assurances de La Salle à Rennes pour promouvoir la profession auprès des jeunes
- Présence de 2 postes seniors au sein du cabinet

### **Respect de la vie privée**

Le cabinet Bellecour est attaché à ce que les horaires de travail soient respectés le plus possible afin de ne pas entacher sur la vie personnelle.

Bellecour prévention dispose pour ses collaborateurs d'une cellule d'assistance psychologique en 24/7 pour répondre à des difficultés personnelles. Cette cellule peut être déclenchée de manière anonyme et permet une prise en charge de 5h décharges avec un psychologue spécialisé en post-traumatique.

Dans le cadre de la crise sanitaire, le télétravail a été utilisé par certaines salariées en fonction de leur situation et afin de s'adapter à leur vie privée. Les dirigeants sont à l'écoute afin de répondre individuellement aux attentes et besoins de ses collaborateurs.

## **Conditions et relations de travail**

### **Qualité de vie au travail**

Extrait du livret d'accueil :

« Les outils de travail sont à adapter à chaque poste de travail et il est donc important que vous puissiez manifester des attentes, besoins ou envies afin que nous puissions vous apporter un maximum de confort et éviter notamment les troubles musculosquelettiques. Une note interne est d'ailleurs à votre disposition.

La direction est à votre écoute, n'hésitez pas »

Les collaboratrices bénéficient de plus de 10 m<sup>2</sup> chacune dans le poste de travail.

lors de la crise sanitaire, des mesures individuelles ont été proposées.

depuis début 2022, le cabinet a mis en place la semaine de 4 jours et demi en phase test auprès de l'ensemble de ses collaborateurs

### **Santé et sécurité au travail**

L'accès au bureau est sécurisé et se fait par badge. En journée l'accès ne se fait pas librement pour assurer la sécurité de chaque salarié.

L'accès au bâtiment se fait librement sur les horaires du bureau.

### **Formation des salariés**

Depuis février 2019, tous les intermédiaires d'assurance (IAS), dont le courtier en assurance fait partie, ont l'obligation de mettre régulièrement leurs connaissances et leurs compétences professionnelles à jour. La DDA leur impose une formation continue annuelle d'au moins 15 heures par an.

Le cabinet Bellecour depuis sa création a toujours accordé beaucoup d'importance à la formation des salariés et encourage vivement à ce que des formations techniques, qualifiantes, soient faites. En moyenne, les salariés réalisent 2 à 3 jours par an de formation à l'extérieur du cabinet.

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

L'analyse du capital humain au sein du cabinet est réalisée en respectant trois étapes :

une analyse de l'organisation, une analyse opérationnelle, et une analyse des personnes.

- L'analyse opérationnelle permet d'identifier la nécessité d'anticiper le recrutement car la technicité attendue donne lieu à de la formation en interne importante et requiert parfois un fonctionnement en binôme pendant une période donnée selon l'activité de chaque poste.

- L'analyse opérationnelle nous conduit à réunir nos équipes autour de formations, coachings collectifs avec des ateliers interactifs et ainsi obtenir une meilleure performance collective et individuelle « le travailler mieux ensemble » (ex : expérience du DISC, co-développement sur des problématiques...)

- Enfin l'analyse des personnes s'effectue régulièrement au moyen d'entretiens annuels préparés par chaque collaborateur en amont. Nous pouvons ainsi identifier ses besoins, ses projets à court et moyen terme, les formations à mettre en œuvre mais également les contraintes ou difficultés constatées afin de pouvoir répartir mieux le travail.

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

Les pratiques de recrutement au sein de l'entreprise se font sur des embauches en CDI uniquement. Deux femmes ont des temps partiels sollicités et acceptés par l'employeur pour faciliter leur vie personnelle ; aucune proposition n'est faite à l'embauche sur des temps inférieurs à 50% et éviter ainsi la précarité.

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

Les salariés rencontrent la direction autant que cela s'avère nécessaire. Il est pratiqué chaque année un entretien annuel organisé et prévu à l'avance avec un support remis 1 semaine avant afin de traiter un certain nombre de sujets (formations, besoins, évolutions.) Des entretiens intermédiaires peuvent également avoir lieu en fonction des programmes de formations proposées.

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

Un livret d'accueil est désormais à disposition de chaque nouveau salarié afin qu'il puisse avoir quelques repères et les codes de l'entreprise.

Une période d'intégration est prévue avec la mise en place d'un binôme pendant une période définie.

Un rapport d'étonnement est également mis en place au bout de 30 jours puis de 3 mois ; il est réalisé par un responsable de service avec la personne qui est intégrée afin qu'elle nous partage son ressenti sur la première période d'intégration.

## **Préservation de l'environnement**

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

Chauffage dans les bureaux maintenus à 20° C sans que les collaborateurs ne puissent gérer individuellement leur température de bureau ; le chauffage est très réduit le Week-end.

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

Aucune gestion au niveau de l'entreprise car elle se fait au niveau de la copropriété.

### **Gestion et optimisation des matières premières**

Pas concerné.

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

Tri sélectif réalisé au sein des bureaux individuels avec un retraitement par la feuille d'érable  
tri sélectif au niveau des communs (piles, bouchons, cartouches impressions, papier, cartons, verre).

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

Pas concerné

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

Pas concerné

### **Ecoconstruction et éco-rénovation des bâtiments**

Pas concerné.

## Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Les déplacements se font majoritairement en voiture par les associés qui rejoignent leurs rdv communs pour faire du co-voiturage. Deux véhicules de direction au sein du cabinet dont l'émission CO2 est de 129g/m3. Un véhicule de service désormais pour les déplacements chez les clients notamment dont l'émission CO2 est de 108g/m3. Le covid a modifié depuis 1 an 1/2 nos pratiques en orientant davantage de réunions à distance ce qui a considérablement réduit le nombre de déplacements.

## Optimisation du fret matières premières / produits finis

pas concerné

## Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs

### Politique de respect des fournisseurs

Le cabinet Bellecour a initié avec ses partenaires assureurs de rencontres annuelles afin de vérifier le partenariat et son développement et ce avant toute nouvelle ouverture de code qui ne pourrait par la suite être alimentée suffisamment. De même avec ses fournisseurs généraux qui sont régulièrement vus par nos services généraux afin de vérifier qu'ils partagent bien les mêmes valeurs de services que notre cabinet. Certains d'entre eux font partie du réseau PEB et cela crédibilise notre partenariat. Les autres sont en majorité locaux afin d'avoir un service de qualité et de proximité comme celui proposé à nos clients.

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

Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact

## Intérêts des clients et consommateurs

### Politique qualité / écoute clients

Politique très attentive des clients et de leur suivi qui se fait soit trimestriellement soit semestriellement selon la taille des programmes d'assurances.

Service des réclamations :

En cas de réclamation, vous pouvez nous contacter à l'adresse :

[contact@bellecour-assurances.fr](mailto:contact@bellecour-assurances.fr)

Nous nous engageons à traiter votre réclamation selon les délais règlementaires (2 mois max).

Si le désaccord persiste, vous avez la possibilité de saisir le médiateur de l'assurance, TSA50100, 75441 Paris cedex 09

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

### Sécurité, santé des clients et consommateurs

aucun engagement particulier dans ce domaine

## Développement local et intérêt général

### Achats locaux en Bretagne

Nos achats se font à plus de 70% en local et dès que c'est possible avec le réseau PEB.

Nos chocolats en fin d'année pour tous nos clients se sont faits avec Grain de sâil en 2021 (cela a été l'occasion de faire découvrir parfois l'entreprise)

### Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

Notre état d'esprit fait de convivialité et de solidarité nous conduit régulièrement à sponsoriser des épreuves sportives Bretonnes et ou participer au sein d'une team Bellecour créée en mars 2017.

Nous estimons également que notre entreprise doit avoir une vocation sociale. Nous avons sponsorisé un convoi humanitaire vers l'Afrique du Sud. Nos sponsoring se multiplient auprès des entreprises locales (ex : équipe de Football de Vitré, Supercross..) et soutient la ligue contre le cancer.

Le 04/12/2021 toute l'équipe du cabinet Bellecour s'est mobilisée pour participer au téléthon en vendant des bonbons aux enfants et nous avons pu faire un don de 1170 € à la fondation

## **Actions en faveur de la culture et la langue bretonne**

Nous avons lancé un challenge de la langue Bretonne auprès des équipes au dernier séminaire de Bellecour assurances en septembre 2021 avec un panier gourmand de produits bretons à gagner

## **Savoir faire / Certifications**

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

Les associés dispensent des cours régulièrement dans les établissements scolaires supérieurs pour promouvoir l'emploi des jeunes dans le courtage de l'assurance

Les associés du cabinet font partie de l'association EKLA sur le campus de Ker Lann à Bruz et participent à des job dating organisés par l'association.

nous recrutons des alternants chaque année pour faire connaître notre profession auprès des jeunes qui méconnaissent le métier du courtage

### **Savoir faire / innovation**

en 2021 et début 2022, nous avons déployé notre plateforme client pour qu'ils puissent accéder à toutes les informations de leurs contrats et qu'ils puissent également gérer le quotidien des mouvements de leur dossier.

cette plateforme a été déployée sur mesure avec un éditeur spécialisé

### **Certifications qualité / environnementales**

Aucune certification reconnue déployée mais nous suivons chaque année la mise à jour de nos engagements ACPR et DDA avec beaucoup d'attentions pour que nos process soient toujours bien à jour.

nous souhaitons garder de l'agilité et la croissance du cabinet l'exige

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

Aucune certification RSE ou 26000 mais sujet qui est sujet avec attention et de nombreuses actions sont menées au quotidien sans avoir de certification.

les équipes s'engagent à nos côtés pour développer un certains nombre d'initiatives